

Mestrado em Tradução e Serviços
Linguísticos
Ciências da Linguagem-Tradução

La Gestion de Projet chez “Tradas S.A.” Margherita Masotti

M

2016



Margherita Masotti

La Gestion de Projet chez “Tradas S.A.”

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos, orientada
pelo Professor Doutor José Domingues de Almeida
e coorientada pela Professora Françoise Bacquellaine

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
novembro de 2016

La Gestion de Projet chez “Tradas S.A.”

Margherita Masotti

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos, orientada
pelo Professor Doutor José Domingues de Almeida
e coorientada pela Professora Françoise Bacquellaine

Membros do Júri

Professor Doutor Professor Doutor Thomas Juan Carlos Hüsgen
Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Professora Doutora Sílvia Lima Gonçalves Araújo
Instituto de Letras e Ciências Humanas - Universidade do Minho
Mestre Françoise Bacquellaine
Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Classificação obtida: 19 valores

Tables des matières

Remerciements	7
Resumo.....	8
Résumé.....	9
Abstract	10
Liste des figures	11
Chapitre 1 - « Tradas S.A. » : un bureau multilingue à Bruxelles	14
1.1. Environnement du stage.....	14
1.2. Déroulement d'un projet de traduction chez Tradas S.A.....	15
1.3. Tâches réalisées	18
1.4. Évaluation globale du stage	18
Chapitre 2 – Gestion de projets de traduction	20
2.1. Définition	20
2.2. Cycle de vie	22
2.3. Profil du chef de projet	26
2.3.1. Outils d'aide à la gestion de projets de traduction.....	26
2.3.2. Traduction	32
2.3.3. Révision.....	38
2.3.4. Gestion de la qualité	43
Chapitre 3 - Les aspects pratiques du stage et nos compétences	48
3.1. Chef de projet stagiaire	48
3.1.1. Compétences informatiques	48
3.1.2. Compétences relationnelles et de gestion	53
3.2. Réviseur stagiaire.....	56
3.3. Traducteur stagiaire	57
Conclusion	62
Références Bibliographiques.....	64
Références Sitographiques	67
Annexe 1 – Certificat de stage	68
Annexe 2 – Grille d'évaluation de stage.....	69
Annexe 3 – Grille d'évaluation de stage (p.2)	70
Annexe 4 - Extraits du journal de bord.....	71
Annexe 5 – Organigramme de l'entreprise	72

Annexe 6 – Cycle de vie du projet en tant que <i>Junior Project Manager</i>	73
---	----

Remerciements

Je remercie le Professeur José Domingues Almeida d'avoir accepté de diriger ce rapport de stage et d'avoir toujours été disponible et cordial avant, pendant et après mon expérience de stage.

Je remercie vivement le Professeur Françoise Bacquelaine de m'avoir suivie au cours de ces deux années de master, en partageant toujours sa passion pour la traduction et en faisant preuve de patience. Son soutien et ses habilités m'ont permis d'améliorer fortement mes compétences. Sans sa constante disponibilité, sa gentillesse et ses capacités pédagogiques je n'aurais jamais rédigé ce rapport de stage.

Je remercie tous le Professeurs et collègues qui ont contribué à ce que j'arrive au bout de ce parcours au Portugal, qui représente une des meilleures étapes de ma formation universitaire, mais surtout de ma vie privée.

Je remercie enfin ma famille, qui même à distance, ne cesse jamais d'être à mes côtés.

Resumo

O presente relatório de estágio representa a minha experiência na empresa de serviços linguísticos « Tradas S.A. », situada em Bruxelas e na qual exerci a função de Junior Project Manager. Atualmente, a globalização tem tornado cada vez maior a solicitação dos serviços da grande parte das empresas de tradução, proporcionando por sua vez mais combinações linguísticas e o crescente recurso a tradutores e revisores externos que podem encontrar-se em qualquer parte do mundo, visto que a internet aboliu a distância física. Aos profissionais responsáveis pela solicitação são exigidas cada vez mais competências, tendo estes que adquirir conhecimento de gestão de projectos, de informática e de linguística para poderem desempenhar as suas funções. Deste modo, tornou-se indispensável o aumento da produtividade, a introdução de tarifas competitivas e o cumprimento de prazos de entrega mais curtos. Por esta razão o recurso a ferramentas informáticas tornou-se indispensável na área da tradução assim como em todas as áreas em geral. « Tradas S.A. », sua organização, descrição e evolução global do estágio constituem o ponto de partida do presente relatório.

O segundo capítulo é dedicado à gestão de projetos de tradução e ao perfil do gestor de projetos na literatura. O terceiro e último capítulo baseia-se em algumas experiências práticas que espelham a minha evolução a nível profissional e pessoal.

Palavras-chave: globalização, tradução, revisão, gestão de projetos

Résumé

Ce rapport de stage présente notre expérience à l'agence de services linguistiques « Tradas S.A. », située à Bruxelles, en tant que *junior project manager*. Aujourd'hui, la plupart des agences de traduction suivent le courant de la mondialisation et la demande de services de traduction est croissante, couvre de plus en plus de combinaisons linguistiques et fait appel à des traducteurs et à des réviseurs externes qui peuvent se trouver n'importe où dans le monde puisque Internet a aboli la distance physique. Le professionnel chargé de gérer cette demande croissante est le chef de projet de traduction, un profil de plus en plus recherché sur le marché de la traduction. Le chef de projet de traduction doit naturellement faire preuve de compétences de gestion, mais aussi de compétences relationnelles, informatiques et linguistiques pour remplir correctement ses fonctions. Il est devenu indispensable d'augmenter la productivité, de proposer des tarifs compétitifs et de respecter les délais souvent serrés, c'est ainsi que le recours aux outils informatiques se généralise dans ce secteur comme dans la plupart des autres. Tradas S.A., son organisation, la description du stage et l'évaluation globale de celui-ci constituent le point de départ de notre rapport. Le deuxième chapitre est consacré à la gestion de projets de traduction et au profil du chef de projet dans la littérature. Le troisième et dernier chapitre se fonde sur quelques expériences pratiques pour montrer comment nous avons évolué tant au niveau personnel que professionnel.

Mots clés : mondialisation, traduction, révision, gestion de projet

Abstract

This traineeship report aims to introduce our experience at « Tradas S.A. », Brussels, as junior project manager. Because of the most present-day phenomenon of globalization, the translation demand is continuously growing, just as the number of language combinations is. The project manager is the professional figure in charge of managing these new requests. This figure does not only need managerial and relational skills, but also linguistic and computer ones in order to deal with the new interface of the world of translation. In which way does the scenario appear? It is about a new reality and a new profession coping with production increase, cost reduction and tight deadlines mostly relying on computer support. « Tradas S.A. » and his organization will be the starting point of our analysis. The second chapter will discuss the project management and the characteristics of the ideal project manager in the literature. The underlying theoretical notions will lead to the third and last chapter, focused on the redaction of our practical experience and to the personal and professional growth going with them.

Keywords: globalization, translation, revision, proof-reading, project management

Liste des figures

Figure 1: Workflow Graph.....	17
Figure 2: Relations entre les intervenants.....	21
Figure 3: Margin line	28
Figure 4: Exemple de fichier.....	59

Introduction

Ce rapport de stage constitue l'étape finale du Master en Traduction et Services linguistiques de la Faculté des Lettres de l'Université de Porto. Il rend compte de notre expérience en tant que stagiaire à l'agence de services linguistiques Tradas S.A. à Bruxelles, en Belgique. Lors du choix de notre stage de formation, nous avions l'intention de nous rendre dans un pays francophone plutôt que de rester au Portugal ou d'aller en Italie afin de pratiquer la langue française, puisque l'italien est notre langue maternelle et que nous venions de passer trois semestres au Portugal pendant lesquels notre maîtrise du portugais s'était nettement améliorée. C'est un concours de circonstances qui nous a amenée en Belgique. Nous avons en effet contacté des agences en France et en Belgique, mais Tradas S.A. nous a proposé un entretien téléphonique, l'équipe s'est montrée intéressée par notre profil et, deux jours plus tard, nous avons reçu un email démontrant l'enthousiasme de l'équipe et nous proposant un stage de Junior Project Manager. Après trois mois de recherches infructueuses, ce stage correspondait enfin à nos ambitions et répondait à nos exigences. Nous étions prête à relever un nouveau défi en acceptant ce stage de chef de projet plutôt que de traducteur interne auquel nous avions initialement postulé. Malgré notre enthousiasme, il s'agissait d'un rôle peu connu de notre part et nous nous demandions si nous serions à la hauteur de la mission qui allait nous être confiée. Certains cours de master simulent le fonctionnement d'une agence de traduction et donc de la gestion de projet, mais il s'agit plutôt d'une approche théorique, d'un jeu de rôle, pas de la réalité sur le terrain. Nous avons décidé de saisir cette opportunité et, comme nous le montrons dans ce rapport de stage, cette expérience a été enrichissante : elle nous a permis d'élargir nos connaissances et nous a plongée dans le monde du travail, elle nous a permis d'améliorer nos compétences et d'en développer de nouvelles, mais elle nous a surtout fait murir sur le plan personnel. Elle a dissipé nos craintes initiales en augmentant notre assurance au fur et à mesure que nous gagnions de l'expérience. Nous sommes ainsi devenue confiante quant à notre capacité de remplir dignement notre fonction de chef de

projet, de traducteur ou de réviseur au sein d'une équipe solidaire où chacun peut compter sur l'autre en cas de besoin pour atteindre un objectif commun : le succès de l'entreprise sur le marché de la traduction du village global, où l'informatique et surtout Internet ont supprimé la distance entre les êtres humains.

Ainsi, nous commençons par la présentation de cette expérience chez Tradas S.A., l'organisation de cette société et le mode de travail habituel, les diverses tâches qui nous ont été confiées et une évaluation globale du stage au cours duquel nous avons eu l'occasion d'appliquer au quotidien les connaissances théoriques acquises lors des trois premiers semestres de master. Le deuxième chapitre se fonde sur la littérature et l'expérience de stage pour tenter de cerner le concept de 'gestion de projet de traduction', l'activité principale à laquelle le stage nous a initiée. Il se divise en trois parties : (1) définition, (2) cycle de vie et (3) profil du chef de projet, qui doit, d'une part, maîtriser certains outils d'aide à la gestion de projet, à la traduction et à la révision, et, d'autre part, être capable de gérer la qualité et donc, pour bien faire, de comprendre les enjeux de la traduction et de la révision. Dans le troisième chapitre, nous proposons quelques exemples de problèmes rencontrés et des solutions qui y ont été apportées dans le cadre des différentes tâches de gestion, de maniement des outils informatiques, de révision, de traduction et de contrôle de la qualité. À partir de ces exemples, nous montrons comment ont évolué nos compétences de gestion et nos compétences relationnelles, techniques et linguistiques.

Chapitre 1 - « Tradas S.A. » : un bureau multilingue à Bruxelles

Ayant décidé de trouver un stage de fin d'études dans un environnement francophone, nous avons commencé par envoyer notre Curriculum Vitae à des agences de traduction situées en France et en Belgique. En 2015, donc au cours de la première année de master, nous avons envoyé plus de 70 demandes spontanées auxquelles nous avons reçu six réponses négatives et seulement une réponse positive. Cette réponse positive venait du bureau de traduction multilingue Tradas S.A. situé à Bruxelles, au cœur du multilinguisme en Europe.

Ce premier chapitre présente de façon générale (1) l'agence, ses membres et ses missions ; (2) la façon dont l'agence opère dans le secteur de la traduction, surtout en ce qui concerne la gestion de projets ; (3) nos tâches en tant que junior project manager ; (4) notre évolution personnelle grâce au stage chez Tradas S.A.

1.1. Environnement du stage

Tradas S.A. est une agence certifiée ISO 9001 qui peut se targuer de 28 ans d'expérience dans le secteur de l'industrie de la traduction. Elle offre plusieurs services linguistiques (traduction, interprétation, édition, rédaction publicitaire, localisation de logiciel, etc.) dans plus de 50 domaines tels que les affaires européennes, l'automatisation, l'agriculture, l'ingénierie, l'art, la culture,... Elle travaille avec un réseau en ligne de plus de 900 professionnels. Il s'agit d'un bureau constitué de 6 personnes au total : Jean-Michel Douret, directeur de l'agence ; Krista Suys, directrice commerciale ; Gauthier Serkjin, notre superviseur de stage et à la fois chef de projet et *operation manager* ; Murielle Calberson, chef de projet ; Veerle Vandeweyer, à la fois chef de projet et *operation manager* ; Emma Maris, à la fois chef de projet et traductrice interne du français et de l'anglais vers le néerlandais. On le voit, outre les deux directeurs, l'agence est principalement composée de chefs de projets. Ces professionnels ont tous reçu une formation dans le domaine des langues ou de la traduction, notamment à l'Institut supérieur de traducteurs et interprètes (ISTI) à Bruxelles. En plus, ils ont acquis

des capacités gestionnaires après des années de travail dans d'autres agences de services linguistiques en Belgique. En tant que chefs de projets, chacun s'occupe de la gestion de projets de traduction de A (devis) à Z (facture), en passant non seulement par le recrutement de traducteurs et de réviseurs, mais aussi par l'aspect commercial : en fait, ils se préoccupent aussi, par exemple, de contrôler les marges de dépenses (le budget) ou d'attirer de nouveaux clients et de recruter des fournisseurs de services linguistiques.

1.2. Déroulement d'un projet de traduction chez Tradas S.A.

Tout d'abord, chaque phase est assistée par des outils d'aide à la traduction et à la gestion, en particulier SDL Trados 2015 et XTRF. Ce dernier est un outil développé expressément pour les agences de traduction. Il est bien conçu dans la mesure où il permet de gérer facilement les bases de données, les offres et les projets grâce à une interface simple et intuitive.

Chaque chef de projet a un portefeuille de clients avec lesquels il communique dans la langue du client. Chez Tradas S.A., chacun maîtrise au moins trois langues (sauf Murielle Calberson, qui ne parle que français et anglais). Ces langues sont aussi les langues d'échange avec les clients : français, néerlandais et anglais. Chacun d'entre eux reçoit quotidiennement des demandes de services linguistiques, des projets potentiels pour lesquels ils créent des offres de prix. Généralement ces demandes sont filtrées par la direction commerciale ou par le chef de projet qui s'occupe habituellement de ce client, lorsqu'il s'agit d'un client fidélisé. Bien qu'il ne nous soit pas possible de faire une estimation précise du poids de chaque type de service sollicité, les demandes de traduction dominant nettement (80% environ) par rapport aux autres services linguistiques.

Une fois que le projet est confirmé, on peut le lancer. Selon le degré d'urgence, le recrutement des fournisseurs peut commencer avant la confirmation du client par mesure de sécurité, pour être sûr de disposer des ressources humaines nécessaires le cas échéant, sinon, il commence juste après la confirmation par le client. Les traducteurs sont choisis selon plusieurs critères : le domaine de spécialité, le type de texte, le format du fichier et le degré d'urgence. Le système de gestion XTRF comporte des bases de données de clients et de fournisseurs. On peut ainsi accéder facilement au réseau où se trouvent les

fiches descriptives de chaque fournisseur comprenant des informations importantes telles que les paires de langues, les domaines de spécialité, les tarifs, les évaluations reçues, les disponibilités et, évidemment, les contacts permettant de les joindre par téléphone ou par e-mail. Selon le degré d'urgence, on décide de téléphoner ou d'envoyer un e-mail. De toute façon, il faut toujours envoyer en annexe les fichiers originaux et le package (s'il s'agit d'un projet créé avec SDL Trados) et préciser dans le message le délai, le nombre de mots (y compris les répétitions, au cas où on se fonde sur l'analyse du fichier par un des CAT tools utilisés), le type de texte et les éventuelles spécifications. Quand le traducteur accepte la prestation, il faut l'ajouter dans le système XTRF, où on aura déjà créé le dossier du projet.

Il faut ensuite sélectionner un tarif (qui, normalement, est déjà établi, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas particulier où on demande un prix différent ou une réduction) et remplir un champ avec le nombre de mots. Si le projet est géré avec SDL Trados, on peut télécharger l'analyse réalisée par le programme, de sorte que XTRF puisse calculer directement les tarifs selon le nombre de répétitions dans le projet. Sinon, on insère manuellement le nombre calculé par Word ou par nous, par exemple dans le cas d'un fichier PDF ne permettant d'effectuer aucune analyse automatique. Grâce à ces informations, le système élabore un prix total qu'on peut envoyer au traducteur dans un fichier prédéterminé par l'outil « bon de commande ». Comme le montre la figure 1, le chef de projet a devant lui le workflow graph de XTRF, synchronisé avec la base de données des ordinateurs du bureau, où on peut gérer les fournisseurs, insérer les délais et les différentes tâches. La même procédure peut évidemment être appliquée à n'importe quel fournisseur pour n'importe quel service.

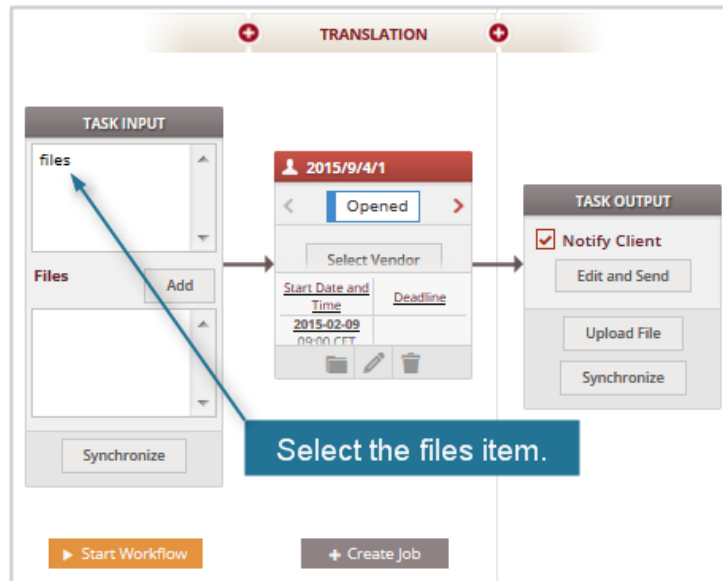


Figure 1: Workflow Graph

A partir de ce moment-là, on prête une attention maximale aux délais à respecter pour le client et à faire respecter aux fournisseurs. Une fois qu'on a reçu la traduction (dans un fichier normal ou dans un package à ouvrir dans SDL Trados), on vérifie attentivement si la traduction est bien là et s'il n'y a pas d'erreurs telles que des phrases manquantes ou des problèmes dus à l'ouverture du package. C'est alors qu'on transmet la traduction au réviseur qui corrige le texte et le renvoie. Une fois la révision terminée, on demande au réviseur d'évaluer la traduction de sorte qu'on puisse enregistrer une note sur le système de XTRF pour chaque prestation de traduction. Cela contribue à garantir la meilleure qualité des prestations globales.

Quand on arrive à la phase finale, il faut faire attention à ce que le fichier soit exactement pareil à l'original, surtout au niveau de la mise en page. Certains fichiers au format PDF sont très difficiles à convertir au format Word ou perdent la mise en page lors de la conversion. Il suffit alors d'envoyer la traduction au format Word. Si le fichier original était au format Word, la mise en page ne présente généralement aucun problème. Par contre, dans le cas d'un fichier idml (InDesign), comportant beaucoup de matériau graphique, la mise en page varie parfois sensiblement, ce qui implique un surcroît de travail dont il faut avoir tenu compte lors de l'établissement du devis. En effet, comme nous le verrons dans le deuxième chapitre, il faut que le chef de projet tienne compte de

certaines éléments du projet lors de la réception de la demande pour établir le devis.

Finalement, il ne reste plus qu'à faire une dernière vérification rapide du texte, à livrer le produit final au client et, après avoir clôturé le projet, à lui envoyer la facture avant la fin du mois.

1.3. Tâches réalisées

Comme mentionné ci-dessus, la gestion de projets de traduction constitue la part principale du rendement de l'agence, raison pour laquelle nous avons assumé le rôle de junior project manager pendant trois mois environ, du 18 avril au 29 juin 2016. En tant que stagiaire, nous ne nous sommes jamais occupée des contacts avec les clients et nos tâches ont été les suivantes :

- Gestion de projets : établissement de devis de prestation (« offres de prix » dans le jargon de l'agence) et relations avec le réseau de fournisseurs linguistiques : recrutement de traducteurs/réviseurs (initialement, selon les suggestions de mes collègues), demande de service, suivi du travail ;
- Utilisation des outils d'aide à la traduction (SDL Trados) et à la gestion de projets (XTRF) ainsi que des programmes tels que Microsoft Word, Microsoft Excel, InDesign et Adobe ;
- Plusieurs révisions de textes en italien traduits principalement à partir de l'allemand mais aussi, dans une moindre mesure, du français ;
- Quelques traductions du français et de l'anglais vers l'italien ;
- Quelques tâches administratives telles que la validation des factures des fournisseurs ou la mise à jour des données personnelles des clients et des fournisseurs sur le système.

1.4. Évaluation globale du stage

Dans l'ensemble, il y a eu des points négatifs et positifs. Les difficultés principales concernent la gestion simultanée de plusieurs projets. La gestion des délais et le choix des priorités parmi les différentes tâches sont fondamentaux et cela représente une compétence qu'on ne peut acquérir que par l'expérience. Nous avons souvent dû réviser

des textes qui avaient été traduits de l'allemand en italien pour le client Jumbo (chaîne de supermarchés). Or, nous ne maîtrisons pas l'allemand, ce qui a parfois rendu la tâche plus difficile, mais jamais impossible, vu qu'il a toujours été possible de contacter la traductrice attitrée de ce client afin de dissiper les doutes éventuels.

De toute façon, nous n'avons jamais eu l'impression de ne pas être suivie par nos collègues et l'ambiance calme et positive du bureau a sûrement contribué à accroître et à développer nos compétences gestionnaires, linguistiques, informatiques et relationnelles. Ce facteur a représenté un des côtés positifs de notre stage, étant donné que c'est une agence qui accorde beaucoup d'importance à l'aspect communicatif ainsi qu'à la disponibilité et à la cordialité envers les stagiaires, qualités qui ne sont pas toujours faciles à trouver sur un lieu de stage mais qui sont pourtant fondamentales pour garantir le succès du stage.

Après avoir présenté le stage, l'entreprise et nos tâches principales, nous abordons quelques notions théoriques sur lesquelles reposent nos missions en tant que stagiaire.

Chapitre 2 – Gestion de projets de traduction

Nous avons choisi de nous concentrer sur la gestion de projets de traduction qui a occupé l'essentiel de notre stage, en commençant par la définition du concept de 'projet de traduction' et les différentes étapes qui le constituent, de la préparation du devis (ou 'offre de prix') au contrôle de qualité précédant directement la livraison du produit. Dans la troisième partie, nous abordons le profil du chef de projet. Celui-ci doit maîtriser des outils et certaines étapes clé de la prestation de service telles que la traduction, la révision et le contrôle de qualité. Nous avons surtout utilisé deux outils d'aide à la gestion de projets et à la traduction, ce qu'on appelle en jargon international les *CAT tools* ou *Computer-Aided Translation Tools* (outils de TAO, traduction assistée par ordinateur). Nous présentons d'abord les deux outils principaux (XTRF et de SDL Trados 2015), dont nous analysons les avantages et les inconvénients. Nous passons ensuite aux deux opérations fondamentales du processus que nous avons pratiquées occasionnellement, la traduction et la révision, pour terminer en abordant la question de la gestion de la qualité.

2.1. Définition

Qu'est-ce qu'un « projet » ? Selon le Project Management Institute, un projet est « a temporary endeavor undertaken to create a unique product or service » (PMI 2000 : 12). *Temporary* car chaque projet a un début et une fin. *Unique* car chaque projet est unique en son genre. Il s'agit d'une définition qui s'applique parfaitement aux projets de traduction. Indépendamment du domaine d'activités de l'agence ou de l'organisation, un projet implique diverses variables au niveau des ressources humaines, des outils et du délai de réalisation. Il peut engager une seule personne ou plusieurs ; sa durée peut varier d'un jour à plusieurs années ; il peut demander l'intervention d'autres organisations ou entreprises (*ibidem*). En tout cas, il implique une certaine coordination, la mise en œuvre de stratégies et le respect des délais.

Sur le marché privé de la traduction, quel que soit le projet, il y a trois groupes d'intervenants dans le processus : la société qui se charge de l'opération, les traducteurs indépendants et le client. On peut concevoir leurs relations selon le schéma suivant :

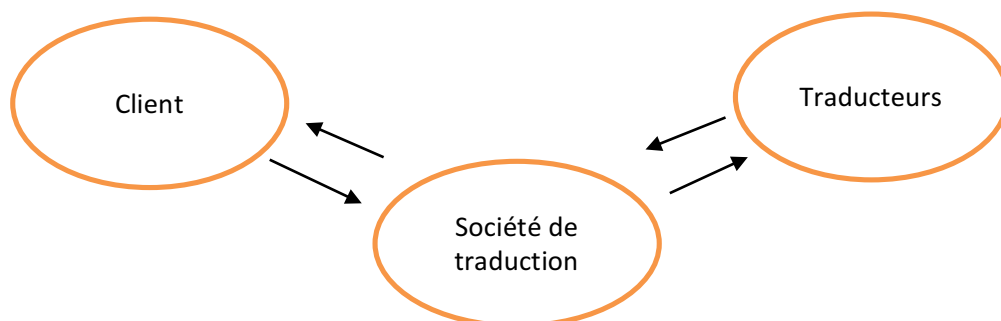


Figure 2: Relations entre les intervenants

Dans son livre *Comment gérer vos projets de traduction*, Nancy Matis (2010) analyse la gestion de projets de traduction du point de vue des agences qui travaillent avec des traducteurs indépendants ou externes et non internes. C'est le cas de Tradas S.A, même si Emma Maris joue parfois le rôle de traductrice interne. Ce genre d'organisation d'entreprise est le plus courant aujourd'hui, où, à l'ère d'Internet, il est plus avantageux de travailler avec un réseau de traducteurs externes. Cela permet en effet de gagner du temps et donc de l'argent, non seulement en multipliant le nombre de projets pouvant être menés de front et en augmentant ainsi le chiffre d'affaires de la société, mais aussi en évitant les charges patronales. Dans la plupart des cas, la révision est également confiée à des professionnels externes. Quant aux clients, nous entendons par là les diverses personnes ou entités sollicitant un service linguistique. Ils peuvent présenter divers profils. Certains sont de grands demandeurs de services linguistiques voire des prestataires de services linguistiques contraints de sous-traiter qui s'y connaissent en traduction et peuvent demander des services très précis et très stricts tandis que d'autres n'y entendent rien et font entièrement confiance au prestataire. Le profil et le degré d'exigence du client influencent naturellement le cycle de vie du projet.

L'agence de traduction joue le rôle d'intermédiaire entre le client et les traducteurs. Comme Tradas S.A., la plupart des agences disposent d'une base de données de professionnels externes, lesquels sont toujours testés au début et suivis au cours de leurs travaux pour garantir la qualité requise. Certaines agences sont spécialisées dans des

domaines ou secteurs spécifiques, mais à l'heure actuelle la grande majorité des agences de traduction diversifient leur offre de services linguistiques et de domaines de spécialité (Matis 2010 : 8). Cela concerne aussi les langues proposées, c'est-à-dire que certaines agences se concentrent sur un nombre réduit de langues tandis que d'autres proposent un large éventail de paires de langues. Tout dépend de la quantité de demandes qu'elle reçoit, mais surtout des caractéristiques des ressources humaines dont elle dispose : traducteurs/réviseurs peu nombreux ou nombreux, internes ou externes, nombre de paires de langues et de domaines couverts. Quelle que soit la nature de l'agence, l'acteur sans lequel le cycle de vie du projet ne peut être exécuté, c'est le chef de projet.

Cette définition nous amène ainsi à décrire le fonctionnement d'un projet, c'est-à-dire son cycle de vie du début jusqu'à la fin et à dresser le profil du chef de projet.

2.2. Cycle de vie

La première étape d'un projet de traduction, c'est la demande du client, lequel s'adresse généralement au chef de projet par e-mail ou par téléphone. Les clients d'une agence de traduction peuvent être classés en deux groupes : les habitués des services de l'agence ('clients habituels' ou 'fidélisés') et les nouveaux qui la contactent pour la première fois (Matis 2010 : 11).

Dans le premier cas, un contrat peut avoir été conclu entre la société et le client pour établir les tarifs, les délais, les conditions d'annulation d'un projet, de facturation, etc. Par exemple, Tradas S.A. a conclu un contrat avec KFT Chemieservice, une société qui fournit des normes chimiques et qui demande quasiment tous les jours de petites traductions de fichiers au format Word. Pour eux, Tradas S.A. a établi des tarifs préférentiels et des procédures parfaitement adaptées à leurs demandes, telles que le lancement direct des projets et l'engagement de traducteurs préférentiels.

Dans le deuxième cas, les demandes des nouveaux clients peuvent passer d'abord par le département de ventes ou directement par le chef de projet qui, selon les cas, peut ou non consulter le directeur commercial (Matis 2010 : 11). Après avoir réalisé les phases préliminaires du projet, soit le directeur commercial soit le chef de projet élabore l'offre

de prix. Selon Matis, les phases préliminaires d'un projet sont les suivantes :

- Définir le type de projet : lors de la demande de service de la part du client, le type de projet est généralement annoncé par ce dernier ou il peut facilement être déduit par le chef de projet. On peut les classer en différents groupes.
 - Projets « documentation » : ce sont les plus courants. Ils présentent des degrés de complexité variables et consistent en des documents accompagnés ou non d'une mise en page spécifique.
 - Projets « logiciel » : ils se caractérisent par la localisation d'un logiciel et, éventuellement, des matériaux qui l'accompagnent (documents promotionnels ou techniques, modes d'emploi, sur support papier ou informatique).
 - Projets « multimédia » : ce sont ces projets qui incluent des éléments vidéo et/ou audio, tels que les projets de sous-titrage.
 - Projets « web » : ce sont des projets de traduction de site web, qui peuvent comprendre toutes les catégories précédentes, étant donné qu'un site web peut comporter du texte, des éléments à localiser et/ou des fichiers audio et/ou vidéo.
- Définir ses composants : on entend par 'composants' tous les éléments envoyés par le client sur lesquels se fondent les projets, ils sont donc étroitement liés au type. Par exemple, pour un projet 'documentation', le composant principal pourrait être un mode d'emploi au format PDF ; pour un projet « logiciel » l'application logicielle elle-même etc.
- Définir les étapes de production : encore une fois, il s'agit d'une phase conforme au type de projet en question et au degré de difficulté (un projet simple aura besoin de moins d'étapes de production qu'un projet complexe). En tout cas, il faut toujours déterminer clairement les étapes qui seront nécessaires au bon déroulement du projet.
 - Étapes linguistiques : cela n'est pas toujours nécessaire, mais il convient parfois de **créer ou traduire un glossaire** à intégrer dans

le projet. Viennent ensuite – dans la quasi-totalité des projets – la **traduction** et la **révision**. Une fois la révision effectuée, la qualité finale est assurée grâce au **QA** (Quality Assurance) **linguistique**, une vérification finale qui consiste à assurer la correction linguistique et la cohérence de la forme et du contenu du texte cible. Pour certains textes impliquant une mise en page complexe, l'étape finale du **LSO** (Linguistic Sign-Off), permet une dernière révision rapide à l'aide d'outils informatiques.

- Étapes techniques : celles-ci dépendent du type de matériau et ne sont pas toujours nécessaires. Si le texte à traduire est complètement dépourvu de mise en page ou si celle-ci n'a pas d'importance, il est évident qu'aucune étape technique ne sera prévue.

Dans le cas contraire, il peut y avoir des phases consacrées à la **localisation d'illustrations**, au **QA technique** (qui consiste à rectifier la mise en page), à la **compilation** (opération qui vise à transformer le code source d'un logiciel en un programme exécutable par l'ordinateur), à l'**adaptation d'un site web** et au **testing** (s'il s'agit d'un logiciel qui doit être testé pour vérifier s'il fonctionne correctement) qui est strictement lié au **reporting** (rapporter les anomalies à propos du fonctionnement du logiciel).

- Définir les ressources nécessaires : après avoir mis au point les étapes nécessaires, il faut préciser les ressources dont on aura besoin.
 - Ressources humaines : pour la phase linguistique, il s'agit du terminologue, du traducteur, du réviseur et/ou de l'équipe de QA linguistique ; pour la phase technique il s'agit du responsable de la mise en page, des illustrations, de la compilation, du *testing* et/ou du QA technique.
 - Ressources matérielles : elles représentent tout ce qu'il faut pour réaliser un projet (ordinateurs, outils d'aide à la traduction et tout programme dont on a besoin et que le chef de projet est censé

maitriser). (Matis 2010 : 14-36)

L'analyse de la demande d'un projet et la définition de ses différentes étapes et des ressources nécessaires à sa mise en œuvre permet au chef de projet d'estimer la difficulté et la faisabilité de la prestation dans les délais imposés pour élaborer le devis (Matis 2010 : 37). Dans le premier chapitre, nous avons mentionné le fonctionnement du cycle d'un projet chez Tradas S.A.. Matis, (2010) décrit ce cycle selon le même ordre de phases :

1. réalisation du devis suite aux phases préliminaires ;
2. mise au point d'un planning, qui consiste à répartir les tâches inhérentes au projet sur une période de x jours correspondant au délai imparti ;
3. lancement du projet après réception de la confirmation de la part du client, ce qui doit généralement être fait le plus rapidement possible pour garantir le respect des délais ;
4. suivi du projet, c'est-à-dire s'assurer du bon déroulement et de l'enchaînement des différentes étapes, du suivi financier (voir 2.3.1.) et de l'état d'avancement du projet, à travers notamment la communication par e-mail et le contrôle par les outils d'aide à la gestion ;
5. clôture du projet, la phase finale qui prévoit tout d'abord la vérification des fichiers, ensuite la livraison au client et l'obtention de ses réactions, commentaires ou *feedback*.
6. « post-mortem », c'est-à-dire une sorte d'autopsie du projet ou, plus fréquemment, d'une série de projets. Cela implique une réunion de l'équipe ou la rédaction d'un rapport. L'objectif n'est pas seulement d'identifier les obstacles rencontrés, mais surtout de mettre en relief les solutions apportées qui servent d'orientation pour le chef de projet dans la poursuite de ses activités.

Nous avons donc donné jusqu'ici une vision globale du cycle de vie d'un projet, comment il fonctionne et quels sont ses enjeux. Nous abordons maintenant le profil de la personne chargée de la mise en œuvre de cette structure : le chef de projet.

2.3. Profil du chef de projet

S'assurer du bon déroulement du projet : voici le rôle fondamental d'un chef de projet. Même si ses responsabilités diffèrent d'une agence à l'autre, il ne s'occupe jamais seulement d'un travail organisationnel. Du contact « humain » avec les clients à l'aspect commercial de l'agence, en passant par la maîtrise des outils informatiques, il gère plusieurs tâches en même temps, puisque la gestion de projets elle-même couvre de nombreux domaines. L'essentiel de son travail concerne la gestion, mais pour gérer un projet de traduction, il convient qu'il ait des compétences à la fois de linguiste et de traducteur. En effet, à partir de la réception de la demande du client, il doit tout d'abord analyser le texte. Lors de cette première étape, il doit donc mettre en œuvre ses compétences linguistiques : reconnaître les paires de langues, savoir estimer les délais selon la langue source et sa complexité, le degré de spécialisation du texte, s'il s'agit d'un texte juridique, médical, d'ingénierie etc. Mais ce n'est pas la seule étape du projet qui exige des compétences linguistiques. Même quand le chef de projet doit vérifier si un document est bien traduit ou bien révisé ou quand il doit effectuer un QA linguistique, les compétences gestionnaires ne suffisent pas. Ainsi pour comprendre le travail des fournisseurs de services linguistiques, pour les suivre et les conseiller au cours du processus et pour garantir la qualité requise par le client, il doit savoir ce qu'il se passe au cœur du projet de traduction.

Pour résumer, exercer cette fonction implique que le chef de projet soit en mesure (1) de maîtriser les outils informatiques, (2) de comprendre les enjeux de la traduction et de la révision et (3) de défendre l'image de la société pour laquelle il travaille, donc de garantir la qualité du produit. C'est pourquoi, nous présentons ici ces trois aspects fondamentaux du profil du chef de projet que nous avons développés au cours de notre stage.

2.3.1. Outils d'aide à la gestion de projets de traduction

Les outils de TAO actuellement disponibles sur le marché sont devenus

indispensables aux chefs de projet pour mener à bien leurs tâches quotidiennes. Mais comment en est-on arrivés là ?

Dès les années 1980, la diffusion des premiers ordinateurs fixes (*personal desktop computer*) a marqué un tournant dans l'histoire du monde de la traduction (Folaron 2010 : 429). La première génération d'utilisateurs de cet outil devenu indispensable a ainsi commencé à accéder aux applications commerciales de traitement de textes, telles que Word Perfect ou Word dans MS Office, pour manipuler des contenus numériques et réduire les délais nécessaires à la traduction. Les agences et les organisations commencent aussi à utiliser ce moyen et à mettre les ordinateurs en réseau interne pour que les traducteurs puissent les utiliser et partager le matériel compilé et sauvegardé électroniquement sur les serveurs (Folaron, *ibid.*).

Ainsi, vers la moitié des années 1990, les postes de travail des traducteurs étaient équipés des premières versions de *CAT tools*, outils qui servaient à créer et à gérer la terminologie et les mémoires de traduction. Lorsqu'Internet se diffuse, Microsoft commence à cibler les marchés internationaux et les premiers projets de localisation naissent pour offrir des produits en plusieurs langues. La création de *Unicode* du système opératif Windows 2000, qui permet d'écrire en n'importe quelle langue, a largement contribué à simplifier les opérations (Folaron, *ibid.*).

En moins de 30 ans, la technologie a révolutionné le processus de traduction. Plus le marché de la traduction s'étend, plus les agences de traduction doivent évoluer pour s'adapter. C'est pourquoi les outils d'aide à la gestion de projets de traduction deviennent indispensables : gérer des projets manuellement serait impensable, puisque la demande de services linguistiques ne cesse de s'accroître et que les délais de prestation sont de plus en plus réduits. Divers logiciels sont disponibles sur le marché pour jouer ce rôle. Nous allons voir de plus près ceux qui nous ont aidée durant notre expérience en tant que *junior project manager* : XTRF, conçu expressément pour la gestion de projets de traduction ou d'autres services linguistiques (interprétation, transcription, rédaction technique, etc.), et SDL Trados 2015, conçu à l'origine pour la traduction assistée par des mémoires de traduction et des glossaires et comptant parmi les *CAT tools* les plus utilisés.

XTRF est un système de gestion qui permet aux agences d'automatiser tous les

processus de gestion des projets de traduction. De A, le devis, jusqu'à Z, la facture envoyée au client, en passant par l'émission de bons de commande aux traducteurs, la répartition des tâches entre les divers fournisseurs de services et enfin la livraison, il accompagne le travail du chef de projet à chaque étape du processus. Il s'agit d'un outil formidable, puisqu'il permet de gérer des bases de données de *providers* (fournisseurs) et de *customers* (clients), de consulter les anciens projets et d'intégrer les *CAT tools*. D'après le site xtrf.com, il présente trois avantages :

- **La possibilité d'observer la rentabilité d'un projet**, donc sa marge de bénéfices. Cet outil permet d'automatiser ce processus. Lors de la création du projet dans le système, celui-ci calcule directement la rentabilité du projet. En effet, il se fonde sur le prix d'achat correspondant à chaque client et à chaque fournisseur enregistrés dans le système et il calcule la 'marge brute'. La tâche du chef de projet est de la rendre positive et de la suivre tout au long du projet. Si la marge est négative, il doit essayer de réduire les tarifs des fournisseurs, qui sont généralement des fournisseurs linguistiques, traducteurs ou réviseurs. Toutefois, il est également important de s'assurer du maintien de cette marge au cours du projet en effectuant un suivi financier, d'autant que des variations peuvent intervenir. En effet, certaines tâches imprévues s'ajoutent parfois en cours de projet, le client envoie du nouveau matériau à intégrer, les volumes varient ainsi dans certains cas par rapport à ceux qui ont été prévus au début.

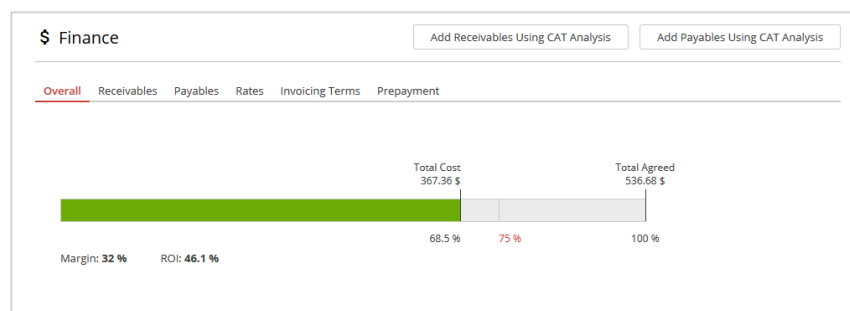


Figure 3: Margin line

- **Livraison plus rapide des projets.** Grâce à la possibilité d'automatiser presque tout le cycle du projet (calcul automatique des marges, *template* des bons de commande, devis, factures), parfois en cliquant simplement sur un bouton, on gagne du temps, une ressource précieuse. En suivant chaque projet, le chef de projet accroît aussi sa réactivité au client. En effet puisqu'il contrôle chaque étape et le délai prévu, qu'il vérifie les tarifs, les marges, les traducteurs habituels d'un projet, il peut répondre à l'apparition de problèmes éventuels avec une réactivité optimisée.
- **Plus de clients.** La réactivité au client, la rapidité accrue dans la livraison des projets et la possibilité de suivre la marge garantissent une augmentation de la productivité de l'entreprise et donc de la satisfaction des clients. Dans l'industrie de la traduction, tout cela est fondamental et malgré le prix élevé des outils d'aide à la gestion et à la traduction, il s'agit d'un investissement généralement rentable et pratiquement obligatoire.

La *Computer-aided translation (CAT)* ou traduction assistée par ordinateur (TAO) se conçoit comme un mode de traduction fondé sur l'utilisation d'un logiciel qui assiste le traducteur humain dans le processus de la traduction. (Bowker et Fisher 2010 : 61).

L'intérêt pour la TAO naît autour des années 1960 avec la création de bases de données terminologiques qui étaient stockées dans les premiers ordinateurs. Les progrès technologiques et ceux de la linguistique computationnelle dans les années 1970 ont stimulé le développement des *CAT Tools* modernes. Toutefois, c'est seulement à partir de la moitié des années 1990 que les *CAT tools* commencent à se répandre sur le marché (voir *supra*).

Ces logiciels intègrent une série de fonctions (Bowker & Fisher, *ibid.*) désormais fondamentales, non seulement pour les traducteurs et les réviseurs, mais aussi pour les chefs de projets :

- '*Concordancer*' (il recherche dans le texte les occurrences de ce que l'on veut trouver et le logiciel le fait apparaître en contexte)

- Analyse du document (le logiciel compare le nouveau texte à traduire avec une mémoire de traduction (MT) ou une base de données pour déterminer le nombre/type de ‘*match*’, donc de correspondances plus ou moins exactes. Il s’agit d’une fonction très utile surtout pour un chef de projet qui veut établir le cout et les délais d’une prestation)
- Système de traduction automatique (il traduit les segments du texte source sans correspondance dans la MT)
- *QA Checker* (il vérifie la qualité en signalant les erreurs de traduction comme les fautes de ponctuation ou de terminologie)

La ressource la plus précieuse des *CAT tools* est sans aucun doute la MT. Les MT sont à la base des programmes qui créent des bases de données de segments doubles (segment en langue source et segment en langue cible alignés) qui peuvent être réutilisés (Gil et Pym 2006 : 8). L’outil divise le texte source en segments (généralement des phrases puisque le point final est le principal critère de segmentation), le compare à la MT et propose les correspondances exactes ou approximatives qu’il trouve dans la MT. Le traducteur traduit les segments un à un en acceptant la proposition, en l’adaptant, en la remplaçant ou en traduisant les segments du texte source sans correspondance dans la MT. Chaque nouveau segment ou chaque segment adapté ou remplacé peut être enregistré ou non dans la MT.

Le danger de ce processus est le manque de contexte résultant de la segmentation. Même si on utilise ces logiciels pour la traduction technique et scientifique, cela ne veut pas dire qu’il faille accepter toutes les propositions de correspondances. Le contexte de la phrase qu’on traduit détermine souvent les choix du traducteur pour rendre le texte source dans la langue cible. Ainsi, la segmentation et la tentation d’accepter les segments pré-traduits constituent les principaux dangers de la TAO.

Dans l’industrie de la traduction, les MT des agences ont une valeur économique inestimable. Certaines bases de données (MT) ont été enrichies et mises à jour pendant des années avec des clients habituels. Elles peuvent donc représenter un volume de travail très important. Chez Tradas S.A., le dossier de chaque client comporte une MT pour chaque combinaison linguistique demandée. Il semble évident qu’un traducteur muni

d'un outil de TAO peut être payé moins cher si on lui fournit une MT, vu qu'il bénéficie de segments déjà traduits, mais il ne faut pas oublier qu'il doit quand même les accepter ou non, tâche qui doit être rémunérée. Ainsi les MT constituent-elles un enjeu économique non négligeable.

SDL Trados, leader parmi les outils de TAO depuis 1984, dispose de chacune des fonctions identifiées ci-dessus (Bowker et Fisher 2010 : 61) et de bien d'autres encore. Aujourd'hui il compte plus de 225 000 professionnels de la traduction, du traducteur indépendant à la grande entreprise (d'après le site SDL.com). Ses atouts sont nombreux. D'une part, ce logiciel est régulièrement mis à jour, d'autre part, il offre un éventail de plus en plus large de possibilités :

- Augmentation de la vitesse de traduction
 - *Autosuggest* propose des suggestions de concordances de sous-segments.
 - *SDL Perfect Match* exploite des fichiers bilingues déjà traduits pour créer des contenus *perfect match*, qui correspondent donc parfaitement aux nouveaux segments à traduire.
 - *Analogie contextuelle* fournit des correspondances « supérieures à 100 % » grâce au processus d'identification du contexte et de l'emplacement des unités
- Fonctions complètes de révision
 - Suivi des modifications
 - Exportation de documents bilingues pour révision
 - *QA check* amélioré
- Gestion de projets sophistiqués
 - Gestion de projet simplifiée : cette fonction permet de gérer les langues, les fichiers et les délais de livraison à partir d'un

emplacement centralisé.

- Préparation automatisée des projets : pour préparer automatiquement les fichiers du projet, grâce à un assistant personnalisable qui prend en charge les tâches les plus répétitives à la place du chef de projet.
- Rapports : le décompte de mots, les analyses et les rapports sont automatiquement créés et stockés dans le dossier du projet, ce qui permet de connaître à tout moment l'état d'avancement de chacune des tâches.

Bien que ces logiciels soient très performants et proposent des outils vérifiant la qualité des textes, il s'agit quand même d'un travail qui aura toujours besoin de l'être humain. La traduction est un « interactive process between human and computer » (Barrachina 2009 : 4) : aujourd'hui cette tâche ne peut être réalisée sans le recours à la technologie et la technologie ne peut se passer de l'intervention humaine.

Ainsi, le chef de projet doit avoir des compétences informatiques, mais aussi et surtout linguistiques dans le domaine de la traduction et de la révision. Nous avons eu l'occasion de le constater. Il est d'ailleurs très courant qu'un chef de projet soit aussi un traducteur et/ou un réviseur. Aujourd'hui, quel(s) type(s) de services de traduction/révision sont prestés par les agences ? Dans quel contexte professionnel ?

2.3.2. Traduction

Bien que la traduction ne représente qu'une part infime de nos tâches en tant que stagiaire, nous devons également l'aborder, vu qu'il s'agit du moteur principal de n'importe quelle agence s'occupant de services linguistiques. Si nous en sommes arrivés aujourd'hui à gérer des projets de traduction, c'est à cause de l'économie globale. Actuellement, le fonctionnement des institutions, des organisations et des agents économiques résulte directement de la convergence entre communication, information et

informatique. À l'ère de la mondialisation, la demande de traductions vers un nombre croissant de langues s'intensifie et les projets deviennent de plus en plus complexes : plus de langues, plus de domaines et plus de personnes sont impliqués.

Selon le sociologue Anthony Giddens, la mondialisation ou globalisation est « the intensification of worldwide social relations which link distant localities in such a way that local happenings are shaped by events occurring many miles away and vice versa » (Giddens 1990 *apud* Cronin 2010: 134). Cette intensification des relations sociales au niveau mondial dont parle Giddens relie ainsi des endroits différents et distants.

À l'ère de la mondialisation, il y a en effet deux moyens de franchir les barrières spatiales et linguistiques entre communautés culturellement et géographiquement distantes : les déplacements dans l'espace ou les relations via Internet et la traduction. La traduction peut être définie comme « the attempt to bridge the distance of language difference through the agency of translation » (Cronin 2010 : 134). De ce point de vue, le phénomène de la mondialisation a conféré un rôle central aux services de traduction. Pour comprendre ce concept, il faut connaître ce qu'on entend par 'économie'. L'économie est aujourd'hui dite 'globale' parce que les activités fondamentales de production, de consommation, de distributions et leurs composantes (capital, main d'œuvre, matières premières, gestion, information, technologie, marchés) sont organisées à l'échelle mondiale soit directement soit à travers un réseau de connections entre différents agents économiques. Même si le commerce global n'est pas un concept nouveau, comme l'affirme Castells : « a global economy is something different: it is an economy with the capacity to work as a unit in a real time on a planetary scale » (Castells 1996 *apud* Cronin, 1996 : 135). On comprend dès lors l'importance croissante de la localisation et de la traduction en plusieurs langues, de sorte que de nouveaux marchés puissent s'ouvrir aux nouveaux produits, dont le nombre ne cesse de croître. De plus en plus de traducteurs sont ainsi nécessaires pour répondre aux nouvelles exigences du marché.

Au fur et à mesure que les technologies, le Web et les médias se développent, les frontières s'estompent et le nombre de communautés en ligne augmente. Il existe des plateformes sur le Web, telles que ProZ.com, où on peut rechercher des professionnels (que l'on soit chef de projet ou client, nous avons d'ailleurs eu l'occasion d'engager un

traducteur sur ProZ.com pour un projet de traduction du français vers l'arabe pour lequel nous n'avions pas trouvé de traducteur dans notre base), échanger des conseils, des informations sur les nouveautés,... Nombreux sont les traducteurs indépendants qui travaillent via les réseaux sociaux et les sites web personnels et nombreuses sont les agences de traduction qui externalise tout travail de traduction. Mais si on aborde la traduction en tant que clé pour faire tourner l'économie des multinationales, de quel type de traduction parle-t-on ? Tradas S.A., comme beaucoup d'autres agences offrant des services linguistiques, se trouve au milieu de cette 'chaîne d'assemblage' et la traduction dans ce contexte économique est le plus souvent 'spécialisée'.

Si on voulait déduire le sens de ce type de traduction à partir de sa désignation, on comprendrait immédiatement qu'il s'agit d'une traduction différente, *spéciale*, comme son nom le suggère, par opposition à *générale*. Mais Daniel Gouadec nous offre une définition bien plus précise :

« Est spécialisée toute traduction concernant exclusivement ou prioritairement un matériau qui :

- relève d'un genre ou d'un type spécialisé et / ou
- se rapporte à un champ ou domaine spécialisé pointu (traduction de matériaux dont les sujets renvoient aux domaines du droit, de la finance, de l'informatique, des télécommunications, etc.) et / ou
- se présente dans des formats et sur des supports particuliers (supports multimédia, film, vidéo) et / ou
- appelle la mise en œuvre de procédures et/ou d'outils, de protocoles ou de techniques spécifiques (traduction de logiciels, traductions de matériaux multimédia). » (Gouadec 2002 : 432)

Cette définition suggère bien l'hétérogénéité de ce type de traduction, une diversité de médias, de domaines mais surtout de langues de spécialité. En effet tout domaine spécialisé dispose d'une langue de spécialité parlée par un groupe restreint d'experts de tel ou tel domaine pour satisfaire les besoins de communication de ce domaine particulier. Dans son livre *La traduzione specializzata. Lingue speciali e mediazione linguistica*,

Federica Scarpa cite Cortelazzo à ce propos : « per lingua speciale si intende una varietà funzionale di una lingua naturale, dipendente da un settore di conoscenze o da una sfera di attività specialistici, utilizzata, nella sua interezza, da un gruppo di parlanti più ristretto della totalità dei parlanti la lingua di cui quella speciale è una varietà, per soddisfare i bisogni comunicativi (in primo luogo quelli referenziali) di quel settore specialistico »¹, (Cortelazzo 1994 : 8 *apud* Scarpa 2001 : 1). Ces langues de spécialité disposent chacune d'un ensemble de termes ou 'terminologies' qui leur sont propres.

Par rapport à ce genre de texte, comment le traducteur doit-il réagir ? Le profil idéal du traducteur de textes de spécialité est celui de l'expert au moins bilingue. Cela existe, mais le traducteur spécialisé ou technique a souvent une formation solide en langues et en traduction, puis il affine son expertise dans un ou plusieurs domaines selon les lois du marché. En fait, la méthodologie pour traduire des textes spécialisés est fondamentalement la même que pour toute autre traduction. Gouadec (2002 : 19) distingue trois phases principales dans l'exécution de la prestation du traducteur : pré-traduction, traduction et post-traduction. Les phases de pré-traduction et de post-traduction concernent essentiellement la gestion du projet tandis que la phase de traduction se divise en trois étapes : (1) « pré-transfert » (« Analyse du matériau »², « Élucidations et recherche d'informations », « Mise en place des matières premières (terminologie/phraséologie/etc. », « Mise en place de la version pour traduction et de l'environnement requis ») ; (2) transfert (ou traduction proprement dite) ; (3) post-transfert (« Contrôle de qualité par relectures/révisions/réécoutes », « Corrections et adaptations »). Selon le degré de spécialisation du matériau et du traducteur, mais aussi selon la disponibilité de bases de données (mémoires de traduction, répertoires terminologiques) la phase de pré-transfert sera plus ou moins ardue et longue.

Certains éléments doivent donc être identifiés avant le transfert (Osimo 2004 :

¹ « Par langue de spécialité, on entend une variété fonctionnelle d'une langue naturelle dépendant d'un domaine du savoir ou d'une sphère d'activités spécialisées. Cette langue est utilisée exclusivement par un groupe de locuteurs plus restreint que la totalité des locuteurs qui parlent la langue dont la langue de spécialité est une variante destinée à satisfaire les besoins de communication (surtout les besoins référentiels) de ce domaine de spécialité » (notre traduction).

² Gouadec classe cette opération dans la phase de pré-traduction, mais le traducteur sera contraint de procéder à une analyse préalable du matériau, c'est pourquoi nous l'incluons dans la phase de traduction.

125) :

- le degré de spécialisation (un texte technique – tel que les notices des médicaments ou les modes d’emploi de certains produits – peut être hautement spécialisé)
- le domaine (vu qu’un terme peut désigner plusieurs concepts dans différents domaines, il faut savoir de quel domaine il s’agit ; par exemple, les télécommunications ont emprunté de nombreux termes au domaine des transports)
- la finalité du texte (presque toujours informative en traduction technique et scientifique)

En tout cas, quel que soit le type de texte à traduire, il doit être considéré dans son intégralité et le traducteur doit aussi tenir compte d’un facteur essentiel que Christiane Nord appelle le *translation brief* (Nord 1991 : 10), c’est-à-dire les consignes du donneur d’ouvrage. Pour elle, ce facteur renvoie à des facteurs extratextuels déterminant la fonction du texte et les stratégies à adopter. C’est un des trois aspects de l’approche fonctionnaliste de Nord (Munday 2001 : 82) :

- l’importance du *translation brief*
- le rôle de l’analyse du texte source
- la hiérarchie fonctionnelle des problèmes de traduction

Le premier aspect exige du traducteur qu’il respecte les priorités du donneur d’ouvrage. Nord soutient que les consignes de traduction devraient comporter les facteurs extratextuels suivants : les fonctions prévues du texte cible ; l’émetteur et le destinataire ; le medium (écrit ou oral) ; le motif (pourquoi le texte source a été écrit et pourquoi il est traduit) (Munday, *ibid.*).

Une fois que ces consignes sont comprises et que le traducteur a bien comparé les profils du texte source et du texte cible, le texte source peut être analysé pour définir les stratégies de traduction selon les priorités découlant de la fonction textuelle principale. Cette analyse porte sur des éléments intratextuels, qu’il faut identifier (Nord 1991 *apud*

Munday 2001 : 83) : thème ; contenu ; présupposés³ ; composition (macrostructure et microstructure) ; éléments non verbaux ; lexique ; structure des phrases ; traits suprasegmentaux (rythme, ponctuation) ; interdépendance des facteurs textuels.

Nord établit une hiérarchie fonctionnelle des problèmes de traduction qui doivent être résolus grâce à l'analyse lors de la dernière étape de la phase de prétransfert :

- a) « the intended function of the translations should be decided »
 - b) « those functional elements that will need to be adapted to the TT addressees' situation have to be determined »
 - c) « the translation type decides the translation style (source-culture or target-culture oriented) »
 - d) « the problems of the text can then be tackled at a lower linguistic level »
- (Munday, *ibid.*)

Tout cela entre donc dans le modèle d'analyse textuelle pour la traduction de Nord, qui a apporté une contribution importante aux théories de la traduction, notamment dans le cadre des théories fonctionnalistes. Ce modèle d'analyse pensé avant tout pour les étudiants en traduction constitue toujours un point de repère non négligeable pour les traducteurs.

De toute façon, même si on n'applique pas ce modèle, ce qui importe, c'est d'effectuer une analyse pragmatique des situations de communication respectives du texte source et du texte cible (Munday, *ibid.*).

Qu'il s'agisse de la phase de pré-transfert de Gouadec ou du modèle d'analyse fonctionnelle de Nord, une fois cette étape réalisée – et elle peut représenter un volume de travail considérable – les phases suivantes de transfert et de post-transfert s'en trouvent nettement simplifiées.

³ On entend par présupposés les facteurs d'une situation de communication qui sont censés être connus par les participants et ne sont donc pas explicites. (Nord, 1991 : 105)

Comprendre la complexité de la traduction en trois étapes est d'une importance cruciale pour le chef de projet. Il convient donc qu'il ait lui-même une certaine expérience de la traduction en tant qu'opération triphasique (pré-transfert, transfert et post-transfert) pour se rendre compte du travail qu'il y a derrière une demande de traduction à un traducteur externe. En outre, même si ce travail est sans aucun doute plus intense pour le traducteur, le chef de projet doit lui aussi effectuer une analyse des situations de communication du texte source et du texte cible pour saisir la nature du texte, évaluer le temps nécessaire et sélectionner le traducteur dont le profil correspond à ses besoins. On peut en dire autant pour la révision.

2.3.3. Révision

La tâche du traducteur s'arrête normalement après la relecture de sa propre traduction, première étape de la phase de post-transfert. L'étape suivante, c'est la révision par un tiers, qui constitue une étape décisive de la gestion du projet puisque la qualité du produit et donc du projet lui-même en dépend. Mossop (2001) distingue trois raisons principales pour lesquelles la révision est une étape incontournable pour assurer la qualité du produit :

- « It is extraordinarily easy to write sentences that are structured in such a way that readers will misunderstand or have difficulty understanding them »
- « It is easy, while writing, to forget about the future readers and write something which is not suited to them or to the use they will make of the text. »
- « A text may fail to conform to society's linguistic rules, or rules for translating, or rules for writing in a particular genre. » (Mossop 2001 : 17)

Le travail du réviseur consiste donc à reformuler les passages maladroits, opaques ou incohérents (non-sens), à recentrer la traduction sur le public cible et à corriger la non-conformité aux normes linguistiques et textuelles ou la 'trahison' par rapport au texte source (contresens et faux sens). Mais réviser ne signifie pas retraduire intégralement, sauf si « a translation is full of unidiomatic word combinations, if the sentence structures are so influenced by the source text that the result is unreadable, and of course, if the

translator has clearly misunderstood numerous passages of the original text, the solution is to retranslate, not revise » (Mossop 2001, p. 24).

Selon Rachel Owens, il y a deux types de révision possibles : « full checking » et « scan checking » (Owens 1996 : 160). Le « full checking » implique que le réviseur « should repeat the checks made by the original translator and mark the text up accordingly. Any queries must be raised with the original translator and resolved ». Le « scan checking » consiste simplement à lire le texte pour voir s'il est fluide et s'il est bien traduit globalement. Dans ce cas, « sample paragraphs are fully checked and, if these are considered to be accurate, the rest of the check is assumed to be accurate. If not, a full translation check must be performed ». Le réviseur commence donc par « scan checking » et si les problèmes sont trop nombreux et que la traduction n'est pas exacte, il faut procéder à une révision complète, du premier type, de préférence avec la collaboration du traducteur, ce qui n'est malheureusement pas toujours possible lorsque l'on travaille avec des traducteurs et des réviseurs externes surmenés. Les problèmes doivent ainsi être identifiés le plus rapidement possible pour que cette étape fondamentale qu'est la révision puisse être réalisée dans les meilleures conditions, simple « scan checking » ou « full checking » si cela s'avère nécessaire. Avant d'identifier les problèmes, il faut savoir ce que l'on cherche. Mossop énumère neuf types de problèmes :

- « There are many typographical errors »
- « Sometimes the main numbered headings are bolded, and sometimes they are italicized »
- « There are unidiomatic word combinations »
- « You often have to read a sentence twice to get the point »
- « You often come across a word like *it* or *they* and you cannot tell what it refers to »
- « The text contains a great many words which the readers won't understand because they are not very highly educated, or because they are not experts in the subject matter of the text »
- « The text is not written in a way appropriate to the genre »
- « If the text is a narrative, it is hard to follow the sequence of events. If it is an

argument, it is hard to follow the steps »

- « There are passages which contradict each other » (Mossop 2001 : 17)

Après avoir lu le texte et identifié ses défauts, on passe à la correction. Tout texte rédigé dépend de « enforcing rules », c'est-à-dire de règles contraignantes externes qui sont de deux types. Le premier concerne les règles constituant une langue standard, lesquelles sont plus ou moins claires et détaillées dans les dictionnaires ou les grammaires. Ces règles peuvent être sanctionnées ou non par une autorité telle que l'Académie française pour le français de France. Il y a aussi celles auxquelles sont soumises les langues de spécialité, dont la terminologie peut être normalisée ou non. Le deuxième type de règles concerne les objectifs du donneur d'ouvrage qui doivent être respectés et qui peuvent, par exemple, prendre la forme de l'adéquation du texte cible aux conventions sociales ou politiques (Mossop 2001 : 20). Lors de la correction, le réviseur doit ainsi veiller à ce que ces règles externes soient bien appliquées.

Malgré son apparente facilité, le travail du réviseur n'est ni simple, ni dépourvu de responsabilités. En effet, bien que le texte cible soit soumis à une vérification finale avant d'être livré au client, le réviseur est chargé de le contrôler et de le corriger à la fois du point de vue linguistique et technique. Si un texte livré au client présente des erreurs graves, la responsabilité en revient au réviseur, pas au traducteur.

Le réviseur est généralement un locuteur natif de la langue cible. Il n'en reste pas moins qu'il est parfois amené à se poser des questions telles que : « Est-ce qu'on dit ça en (*langue x*) ? ». On le sait, les langues évoluent et comportent des unités polylexicales que les locuteurs natifs utilisent intuitivement contrairement aux autres. Ainsi, lors d'une révision (ou d'une traduction), des doutes peuvent s'emparer du réviseur (ou du traducteur) et Internet peut devenir une ressource précieuse, mais dont il faut se méfier, surtout dans le cas de 'l'idiomaticité'⁴.

Le moteur de recherche Google permet de dissiper la plupart des doutes au niveau des

⁴ Nous entendons par là le caractère idiomatique – dans le sens de 'propre à une langue' - des unités polylexicales que Mossop désigne par 'idiomatic expression' : « An idiomatic expression is by definition a combination of words frequently used by native speakers » (Mossop 2001 : 93).

unités polylexicales ‘idiomatiques’ telles que les collocations, le choix des prépositions voire de la terminologie, mais son utilisation n’est pas sans danger. Comme n’importe quel outil, il faut savoir s’en servir. La fréquence, la fiabilité de la source, la langue maternelle de l’auteur, la variété régionale du public cible ou le registre qui lui convient sont autant de critères qui peuvent permettre de faire le bon choix, même si la fréquence, par exemple, n’est pas toujours un critère décisif : certains termes fréquents dans un domaine très pointu sont peu représentés sur Internet. Si Google ne résout pas notre problème, soit on reformule la phrase suspecte, soit on fait confiance à notre intuition (Mossop 2001 : 94). Dans le cas de la terminologie et de la phraséologie, si le réviseur n’est pas expert dans le domaine en question, il peut aussi recourir à un spécialiste locuteur natif de la langue cible ou à l’option de recherche d’images de Google, car « you may find especially useful for this purpose the vast number of photographs and diagrams available by selecting the Images option above the keyword area on the Google search screen » (Mossop 2001 : 97).

Comme les traducteurs, les réviseurs ont tout intérêt à investir dans des bases de données telles que les mémoires de traduction et les répertoires terminologiques (et phraséologiques), qu’il crée par client ou par domaine de spécialité. Cependant, dans l’industrie de la traduction, cela représente un volume de travail important et le temps manque souvent. Il faut également souligner que le travail d’un réviseur n’est pas celui d’un terminologue ; toujours à cause du manque de temps, il ne peut pas toujours réfléchir aussi longtemps sur un terme qu’il le faudrait, car on attend justement des réviseurs que leur travail soit rapide : « a general consideration regarding term research is that you are a reviser, not a terminologist. You do not have the time to do all the research a terminologist would do before establishing a terminological equivalency as correct » (Mossop 2001 : 96). Le manque de temps, les délais réduits peuvent ainsi constituer un problème plus grave que le texte lui-même.

Lors de notre stage chez Tradas S.A., nous avons effectué beaucoup de révisions pour des clients habituels tels que Jumbo. À cet égard, les recherches sur Google, en tenant compte des sources et du contexte particulier, ont été fructueuses. Mais ce qui a fait la différence, c’est surtout l’usage de SDL Trados comme outil d’aide à la révision.

Pour faire face à la demande croissante de services linguistiques, nous avons déjà souligné l'importance des outils d'aide à la traduction. En ce qui concerne la révision, SDL Trados a prévu plusieurs fonctions simples à exécuter qui permettent de travailler vite.

Grâce à ces fonctions du logiciel, le cycle de révision se fait en trois étapes :

- Première étape : ouvrir le *package* comportant les fichiers envoyés par le traducteur ou le chef de projet dans la section *Editor*.
- Deuxième étape :
 - lire le texte segmenté avec le texte source, à gauche, et le texte cible, à droite, et apporter les modifications requises, le cas échéant ; confirmer ensuite le segment changé par *Confirm and Move to Next Segment* (CTRL + ALT + ENTER), si on veut passer au segment suivant ou *Confirm and Move to Next Unconfirmed Segment* (ALT + NUMERIC-PLUS) si on veut passer au prochain segment non confirmé. Ainsi, le segment confirmé devient une traduction approuvée (*Translation approved*).
 - Si on veut renvoyer des parties du texte au traducteur, car on les considère comme mal traduites, on peut refuser le segment par *Reject Segment* (CTRL + SHIFT + ENTER).
- Troisième étape : créer un *package* final avec la traduction révisée.

La segmentation nous aide à réaliser un travail rapide de relecture et de correction. En outre, la MT du client (généralement incluse dans le *package*) contribue à rendre cette tâche plus professionnelle, en offrant la terminologie déjà utilisée pour ce client.

Comme pour la traduction, il convient que le chef de projet connaisse la méthodologie de la révision et qu'il en ait eu une expérience pratique. Toutefois, la livraison de la révision par le réviseur ne marque pas la fin du cycle, car le chef de projet doit encore se charger de la tâche finale : la vérification semi-automatique⁵ de la qualité requise avant la

⁵ Semi-automatique, car le chef de projet se sert des fonctions automatiques de vérification telles que le QA linguistique et le *spell check*, en faisant pourtant attention à reconnaître les erreurs, surtout au niveau de la cohérence des phrases et des ambiguïtés lexicales pour lesquelles il faut un œil humain.

livraison au client.

2.3.4. Gestion de la qualité

La notion de qualité est une des plus controversée dans le secteur de la traduction. Comment peut-on juger objectivement les paramètres qualitatifs d'un texte cible quand il s'agit d'un travail résultant de choix subjectifs ? Durant le cycle de vie d'un projet, les personnes qui évaluent la qualité sont d'abord le traducteur, le réviseur, le chef de projet et enfin le client, mas chacun d'entre eux peut avoir une conception différente de la qualité.

Gouadec parle de « qualité du produit final », donc du matériau traduit, et de la « qualité de la transaction », c'est-à-dire du service fourni (Gouadec 2010 : 270).

- Dans le premier cas, il s'agit de distinguer entre qualité intrinsèque et extrinsèque du matériau traduit. La qualité intrinsèque concerne le contenu et la forme qui, dans une traduction de qualité, doivent être « adéquats ». « Adéquat » signifie que le traducteur a effectivement traduit le contenu en répondant aux besoins particuliers d'un client particulier d'une façon parfaitement satisfaisante. La qualité extrinsèque est celle qui satisfait les besoins particuliers en termes de public, d'objectifs, de code et d'autres paramètres externes tels que l'ergonomie⁶ ; pour atteindre la qualité extrinsèque, la traduction doit être adéquate du point de vue de l'économie (cout), de la fonctionnalité (performance), de l'accessibilité (lisibilité, utilité, ergonomie) et de l'efficience. Le traducteur doit tenir compte de tous ces paramètres en amont, en aval et lors du processus de transfert. Gouadec distingue trois degrés de qualité du produit : « acceptable, good, excellent » (2010 : 274). Le degré requis implique des choix à trois niveaux : (1) linguistique, stylistique, rhétorique, communicatif ; (2) factuel, technique,

⁶ Par exemple, au lieu de traduire par écrit un texte volumineux pour un homme d'affaires surmené qui fait de nombreux déplacements, on peut opter pour enregistrer une traduction de qualité suffisante sur un support audio de sorte que l'utilisateur final pourra écouter la traduction lors de ses déplacements et gagnera du temps.

sémantique, culturel ; (3) fonctionnel, ergonomique (Gouadec 2010 : 272-273).

- Dans le deuxième cas, la qualité du service fourni ou de la « transaction » (Gouadec 2010 : 270) est aujourd'hui réglementée par des normes selon lesquelles une « bonne » qualité résulte de la satisfaction du fournisseur de service et du client par rapport au service presté et, bien sûr, à son résultat (le matériau traduit). Pour le fournisseur (traducteur ou chef de projet), ce type de qualité est garanti quand :
 - le client fournit des instructions complètes et compréhensibles et que les documents à traduire sont clairs ;
 - il a compris les besoins du client ;
 - il a eu assez de temps pour réaliser la traduction ou le cycle du projet et pour garantir la qualité finale ;
 - la prestation a été rémunérée à sa juste valeur.

Pour le client la transaction est de qualité quand le service satisfait ses besoins en termes d'efficacité et d'adéquation du matériau traduit à l'objectif, au type de texte, au support (oral ou écrit, papier ou numérique, vidéo ou audio, etc.) et au public cible (Gouadec, 2010 : 271).

Un bon respect des pratiques d'assurance de la qualité de la part de l'agence et du client réduit généralement le risque d'une piètre qualité. Toutefois cela ne garantit pas toujours une qualité irréprochable, et ce, pour deux raisons principales : (1) même dans les environnements de travail les mieux organisés, des accidents peuvent se produire ; (2) le respect de toutes les normes d'assurance de la qualité se reflète naturellement sur le coût de la traduction qui peut devenir exorbitant pour le client s'il est prêt à payer le prix ou insuffisant pour le fournisseur si le client exige un degré de qualité élevé sans pour autant le rémunérer à sa juste valeur (Gouadec 2010 : 271-272).

En outre, ce qui complique parfois le dialogue entre le fournisseur et le client, c'est la différence de points de vue (Pelliser 2007 : 5). Étant donné que la traduction n'est pas une

science exacte, le traducteur ou le chef de projet peut avancer des arguments de technicien (comme, par exemple, la mauvaise qualité de l'original, des problèmes informatiques), tandis que le client peut se plaindre du non-respect des délais ou d'autres défauts du service ou avoir l'impression (dans la majorité des cas non professionnelle) que le texte n'est pas bien traduit. Même si les clients ne sont pas des experts en traduction, cela ne veut pas dire que leurs impressions ne soient pas légitimes (Pelliser, *ibid.*). Pour cette raison « il est intéressant de fiabiliser la production au maximum en sécurisant les procédés et les processus » (Pelliser 2007 : 8) et il est important de respecter les normes de qualité qui garantissent une certaine objectivité et une certaine standardisation du processus. La confiance est ainsi un facteur de qualité dans l'industrie de la traduction. Pour gagner la confiance du client, il s'agit de :

- faire le travail correctement, ce qui implique un certain savoir et un certain savoir-faire et beaucoup de professionnalisme ;
- vérifier qu'on a fait le travail correctement, donc contrôler et réviser ;
- ne pas s'engager dans des projets irréalisables, c'est-à-dire ne pas accepter un projet sauf si on a la certitude de pouvoir le mener à bien, compte tenu du degré de difficulté et du délai imparti ;
- connaître ses clients et/ou ses fournisseurs de services pour mieux comprendre les informations/demandes implicites et pouvoir proposer des services parallèles destinés à améliorer la qualité du produit.

Organisation, planification et professionnalisme sont les garants de la qualité (Pelliser, *ibid.*). Étant donné que cette garantie ne peut se fonder uniquement sur des paramètres subjectifs, des règles « externes » entrent en jeu.

« L'assurance de la qualité, ou assurance-qualité, regroupe l'ensemble des opérations menées à l'interne en vue d'assurer dans le texte le respect des critères de qualité traductionnelle ou rédactionnelle de l'organisme et le respect des directives du donneur d'ouvrage » (Horguelin et Brunette 1998 *apud* Morin-Hernandez 2009 : 27). Gouadec est également du même avis lorsqu'il affirme : « L'assurance de qualité recouvre l'ensemble des principes, moyens, ressources et procédures contribuant à la qualité de la prestation

du traducteur et, singulièrement, du produit (traduction) qu'il remet à son donneur d'ouvrage » (Gouadec 2005 *apud* Morin-Hernandez 2009 : 27).

Dans la production industrielle en général et, donc aussi dans les agences de traduction qui travaillent à grande échelle, ce qui contribue à assurer la qualité est l'ensemble de normes de standardisation professionnelle. Il s'agit de la série de normes ISO 9000, qui ne s'appliquent pas au produit final, mais bien aux procédures de réalisation d'un service. Parmi ces normes, il y a la norme ISO 9001⁷ qui s'applique au secteur de la traduction et dont le label peut être attribué à une agence de services linguistiques par un organisme auditeur externe. L'attribution a lieu après vérification des mesures prises par l'agence pour garantir la qualité. Cette norme prévoit (1) la révision obligatoire de toute traduction par le traducteur ou par un réviseur tiers; (2) la tenue à jour de la correspondance avec les clients ; (3) une connaissance parfaite de la structure de l'entreprise (vu qu'un chef de projet doit être capable de répondre à n'importe quelle exigence du client et donc de savoir se retrouver dans l'organisation de l'agence); (4) une capacité de gestion de toute situation et surtout de tout projet selon un cycle de vie ou *workflow* bien défini et appliqué systématiquement. Il est évident qu'une qualité adéquate du service presté garantit une augmentation de la production et donc du chiffre d'affaires, car elle satisfait les besoins des clients et accroît la probabilité de nouvelles demandes de leur part.

Étant donné que Tradas S.A. est une société de traduction certifiée ISO 9001, chacune des mesures qui y sont prévues est respectée et la révision constitue une étape fondamentale du cycle de vie du projet, presque systématique. Presque systématique, car dans le cas de certains clients habituels, la révision n'est pas nécessaire, mais un Q.A. linguistique et technique est toujours réalisé. C'est notamment le cas d'un client qui demande chaque jour la traduction de textes très courts vers des langues très rares, comme le malaisien ou l'indonésien, en proposant des délais de deux jours maximum. Dans ce cas, on contacte toujours des traducteurs spécialisés et dignes de confiance qui sont

⁷ Une autre, c'est par exemple la norme européenne EN 15038.

habitués à travailler pour ce client, maîtrisent parfaitement le domaine de spécialité (ici, la chimie) et sont prêts à respecter le délai limité. Il n'y a jamais eu de remarque négative de la part du client. Au contraire, il s'est toujours montré satisfait des services de l'agence. Donc l'omission de la phase de révision n'est pas nécessairement synonyme de mauvaise qualité. De toute façon, dans l'exemple cité, le délai est bien trop court et les langues bien trop rares pour trouver un réviseur qui soit plus compétent que les traducteurs dont les performances satisfont le client.

En définitive, il est très important de respecter les procédures de garantie de la qualité, mais dans la mesure où la qualité repose aussi sur la confiance, chaque agence ou chaque chef de projet peut décider de la meilleure façon de satisfaire le client en termes de qualité du service et du matériau traduit.

Nous avons ainsi abordé quelques aspects théoriques qui constituent l'arrière-plan du travail et des compétences d'un chef de projet : la gestion de projet et de la qualité, les outils dont il a besoin et les tâches dont il doit comprendre la complexité, à savoir, la traduction et la révision. Comment avons-nous exploité et développé ces compétences pendant notre stage ? Avons-nous exercé ce travail conformément aux aspects décrits dans ce chapitre ? Nous tentons d'apporter une réponse à ces questions dans le troisième et dernier chapitre.

Chapitre 3 - Les aspects pratiques du stage et nos compétences

Le troisième et dernier chapitre montre notre expérience pratique de stagiaire chez Tradas S.A. et ses corollaires, le développement des compétences informatiques et linguistiques et l'initiation à la gestion de projet. Nos compétences informatiques et linguistiques ont été acquises en Italie, en France et au Portugal, mais c'est au sein d'une équipe chaleureuse que nous avons eu l'occasion de nous initier à une fonction qui semble être de plus en plus recherchée sur le marché de la traduction, celle de chef de projet de traductions. Ce chapitre présentera donc trois parties correspondant aux trois types de 'missions' qui nous ont été confiées ou de 'métiers de la traduction' auxquels nous avons été initiée lors du stage : la gestion de projet, la révision et la traduction.

3.1. Chef de projet stagiaire

Les deux chapitres précédents ont souligné l'importance, pour un chef de projet, d'avoir des compétences informatiques et linguistiques en plus des compétences de gestion et des compétences relationnelles. Nous l'avons dit, la gestion de projet a été notre activité principale et l'apport de cette expérience est plus important pour notre formation que celui des expériences de révision ou de traduction. Nous allons donc détailler l'évolution de chacune de nos compétences en tant que chef de projet.

3.1.1. Compétences informatiques

Au cours de notre master, nous avons déjà eu la possibilité de nous familiariser avec l'informatique appliquée à la traduction. En première année, le cours *Informática de Tradução* nous a initiée aux outils d'aide à la traduction ou *CAT Tools* et nous a confortée dans l'usage d'Internet à des fins de traduction, c'est-à-dire pour des recherches documentaires ou la consultation de dictionnaires et autres bases de données consultables en ligne. Ce cours prépare les étudiants à concevoir la traduction et l'informatique comme un ensemble aujourd'hui indissociable. De plus, notre master fait partie du réseau des masters européens (EMT, *European Master's in Translation*) un des objectifs de ce réseau est de faire plonger les étudiants dans les nouvelles technologies, fondamentales

au sein de l'Union européenne. Et les cours de traduction technique et scientifique ou multimédia et ceux de langue étrangère, où l'usage des outils informatiques est fréquent voire systématique, contribuent également au développement des compétences informatiques et à la préparation des étudiants au marché de la traduction.

Ainsi, c'est dans ce cadre que nous avons appris à utiliser certains logiciels, tels que SDL Trados et memoQ. Toutefois au cours de notre stage nous n'avons utilisé que SDL Trados 2015 pour les travaux de traduction et de révision ; par contre, XTRF a été une nouveauté, ainsi que InDesign.

Au début du stage, notre expérience avec SDL Trados se limitait à la sphère de la traduction. Ce que nous avons expérimenté avait à voir principalement avec la création d'un projet de traduction, le remplissage des segments à traduire et différentes fonctions telles que : faire des recherches dans le texte, utiliser les mémoires de traduction et les bases de données terminologiques ; aligner des documents ; analyser les statistiques pour vérifier le nombre de mots traduits et de segments répétés ; effectuer le QA final. Mais ces cours étaient plutôt orientés vers les mécanismes de la traduction que vers ceux de la gestion de projets et il n'a jamais été question de révision avec ces outils. Nous avons donc dû apprendre à exploiter d'autres fonctions qui se fondent surtout sur la gestion du matériel destiné à la traduction et/ou à la révision. Ainsi, outre les compétences dérivant des fonctions inhérentes à la révision humaine, nous avons développé les compétences informatiques suivantes :

- Exporter le matériel à traduire du format *sdlxliff* au format Word dans un fichier *side by side* en utilisant la fonction *Sdlxliff Converter*. Il s'agit d'un fichier présentant deux colonnes, celle de gauche avec le texte source et celle de droite avec le texte cible. Généralement on utilise cette fonction quand le traducteur n'a pas SDL Trados. Il est ensuite possible d'importer le fichier à nouveau dans le programme, de sorte que la mémoire de traduction puisse être mise à jour.
- Exporter une mémoire de traduction au format *tmx*. En effet, les

traducteurs n'ayant pas SDL Trados demandent parfois ce type de support de la mémoire de traduction pour rechercher la terminologie.

- Importer une mémoire de traduction. Occasionnellement, le client demande soit de rechercher des termes ou des phrases dans la mémoire de traduction, soit de la mettre à jour après en avoir envoyé une plus récente.
- Exporter les fichiers au format Word pour une révision externe, c'est-à-dire une révision effectuée sans SDL Trados. Dans ce cas, SDL dispose d'une fonction *export for external review* qui permet de créer un fichier avec deux colonnes pour les réviseurs n'ayant pas SDL. Une fois la révision reçue on peut l'importer dans le projet studio en utilisant la fonction *update from external review*. La différence entre cette fonction et celle qui permet de faire un *export* pour la traduction est que dans ce cas l'outil active dans le fichier les *track changes* destinés au travail de correction, ce qui automatise encore plus le processus.

Quant à XTRF, il a constitué un des divers défis que nous avons dû relever puisque ce genre d'outil nous était tout à fait inconnu. Dans ce cas, nous avons peu à peu pris confiance dans ce logiciel qui nous a permis de :

- Gérer un projet de traduction : documents, délais, fournisseurs linguistiques, clients.
- Élaborer des factures, des offres de prix, des bons de commande.
- Rechercher les fournisseurs selon les besoins et évaluer/commenter les services prestés par les fournisseurs externes.

Enfin, le dernier logiciel utilisé, InDesign, nous n'avons pas eu l'occasion d'en approfondir l'utilisation et de bien comprendre ses possibilités, car il s'agit d'un logiciel

très compliqué qui est utilisé dans une moindre mesure par les clients qu'Adobe ou MS Word. C'est pour cette raison que nous avons analysé rapidement son fonctionnement en recevant des explications de notre superviseur par rapport aux fonctions principales du logiciel, notamment la modification des éléments graphiques dans un fichier idml.

Ce sont là les trois outils de travail les plus utilisés lors du stage. Nous avons cependant développé d'autres compétences dans l'utilisation de la suite MS Word. Généralement on considère ce logiciel comme un des plus faciles à utiliser, mais en réalité il présente des caractéristiques dont le fonctionnement n'est pas toujours compris immédiatement, mais qui se révèlent parfois très utiles au chef de projet. Nous pouvons mentionner à cet égard les fonctions suivantes que nous avons découvertes ou mieux exploitées :

- Structuration de la mise en page
- Analyse statistique du document
- Cacher les auteurs des commentaires
- Cacher des parties du texte

Dans le premier cas, MS Word se révèle très précieux pour un chef de projet. Lorsqu'un client demande une traduction, il s'attend non seulement à recevoir un produit linguistiquement correct, mais aussi à ce que le texte cible soit identique au texte source quant à la mise en page. S'il s'agit d'un simple texte au format Word à traduire sans aucun outil d'aide à la traduction, la mise en page ne pose pas de problème : il suffit d'écrire le texte cible en gardant les caractéristiques du texte source. Mais il arrive parfois que SDL Trados modifie la mise en page du document ou bien que le client envoie un texte créé avec une ancienne version de Word, ce qui peut se révéler une source d'erreurs. Ainsi faut-il corriger la taille des marges, certains éléments graphiques et/ou certains styles. Nous mentionnons à cet égard l'exemple d'une demande de traduction de la part de Transurb, une société qui offre des services de transport urbain et ferroviaire. Le service demandé consistait en une traduction jurée plutôt urgente du français vers l'anglais d'un document présentant les données d'une entreprise morale. Dans un cas pareil, où la

traduction est destinée au tribunal, l'attention aux détails et la précision doivent être maximales. Ici, la mise en page représente un critère de qualité. Pour ce projet, la traductrice externe n'avait fait preuve d'aucun professionnalisme, puisqu'elle nous avait livré un fichier gorgé d'erreurs linguistiques, sans parler des nombreuses incorrections au niveau de la mise en page. Un réviseur expert a corrigé la partie linguistique en peu de temps, vu l'urgence, et nous nous sommes occupée de la structure du texte avec MS Word, en vérifiant détail par détail afin de livrer un produit de qualité.

La fonction d'analyse du document permet d'effectuer des analyses statistiques (nombre de mots, de caractères, éléments graphiques). Il suffit d'exploiter la fonction *macro* pour vérifier un de ces constituants du texte. Pour un projet demandé par Kone Belgium, une société qui s'occupe d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, nous nous sommes servie de cette fonction, puisque le client nous avait envoyé des fichiers au format pdf où il était impossible de calculer le nombre de mots. Ainsi nous avons copié/collé le texte sur un fichier au format Word et nous avons pu en calculer le volume pour établir le devis.

On peut cacher les noms des auteurs des commentaires quand les traducteurs laissent des notes dans le texte adressées au client en cas de besoin d'élucidations ou de problèmes insurmontables. Pour éviter que le client connaisse de l'identité du traducteur et s'adresse directement à lui la prochaine fois, sans passer par Tradas S.A., il est possible de cacher son nom dans le commentaire. Avant de commencer notre stage, nous ne connaissions pas cette fonction qui peut se révéler fondamentale pour des questions de confidentialité.

Il est enfin possible de cacher une partie du texte. C'est très utile lorsqu'un client demande la traduction partielle d'un document. Jumbo, client que nous avons mentionné à plusieurs reprises, demande souvent la traduction de textes présentant des parties soulignées en bleu, les seules qui doivent être traduites. Chaque fois, Word nous est venu en aide avec la possibilité de cacher les parties à ne pas traduire et de travailler quand même à partir du document sur SDL Trados, qui ne tient pas compte des sections cachées. Cela permet

aussi au chef de projet de gagner du temps, étant donné que l'on peut résoudre une telle demande en un simple clic au lieu de procéder phrase par phrase, manuellement, ce qui est d'autant plus fastidieux s'il s'agit d'un gros volume à traiter.

Comme ce dernier exemple le montre, les outils informatiques nous ont permis de mieux gérer le temps et, en général, les projets traités. Tout cela n'aurait pas été possible sans le support de nos collègues et un exercice quotidien.

3.1.2. Compétences relationnelles et de gestion

Le développement de compétences relationnelles et de gestion a constitué un des défis les plus importants du stage. Il s'agit ici du cœur de la gestion de projet sans quoi le projet ne peut être mené à bien. Il faut être capable de gérer le projet du client et d'établir une relation de confiance non seulement avec lui mais aussi avec les fournisseurs de services tels que les traducteurs et les réviseurs. Si ces aspects sont négligés, le projet risque bien d'échouer. Nous abordons successivement la gestion du temps et la gestion commerciale pour finir par la gestion des relations et les compétences linguistiques, que nous traitons ensemble.

Au début de ce parcours, la première marche à monter a été la gestion du temps et du stress. Au cours des trois premiers semestres de master, nous avons déjà appris à concevoir l'industrie de la traduction comme un marché grouillant où les délais des projets à réaliser ponctuent le temps. Nous nous attendions donc à ce rythme infernal, mais ce qui a fait la différence, c'est notre participation à ce flux de travail pour la première fois. Pour cette raison, nos compétences de gestion se sont adaptées progressivement et nous avons appris à réagir correctement au stress.

Le plus ardu, c'est de gérer les cas où le client demande un service urgent et parfois pour des combinaisons linguistiques peu fréquentes. Nous pouvons citer l'exemple d'un projet pour AON France, une société d'assurances qui nous a demandé de lui livrer de toute urgence la traduction d'un manuel informatif d'environ 10.000 mots, avec des parties en

anglais et en français, vers le malaisien et l'indonésien. Comme il s'agissait d'un texte très mal structuré qu'il fallait traduire pour des combinaisons si rares, nous avons décidé d'expliquer au client l'énorme difficulté d'un tel service. Dans ce cas précis, l'évidence de la difficulté nous a aidée à amener le client à allonger le délai. Cependant cela ne se passe pas toujours de cette manière et on risque de perdre le client, qu'il soit nouveau ou qu'il fasse partie du réseau habituel. On comprend donc l'importance du rôle de médiation du chef de projet entre le client et le fournisseur, un rôle souvent complexe et une tâche délicate.

Un autre défi à relever, c'est le volume de travail, la gestion de projets impliquant plusieurs langues ou la gestion de plusieurs projets simultanément. Nous avons déjà mentionné le client KFT Chemieservice. Pour un petit fichier au format Excel de 166 mots sur les normes d'utilisation du zirconium (notamment dans la fabrication des alliages), ils ont demandé la traduction vers 21 langues à partir de l'anglais. Étant donné qu'il s'agit d'un client habituel, nous avons pu contacter, pour chaque combinaison, des traducteurs précédemment engagés, ce qui nous facilite la tâche. Toutefois, le défi majeur, c'est de gérer les contacts avec chaque fournisseur, les étapes sur XTRF et, en plus, de remplir le fichier final, puisque chaque traduction doit être copiée dans la colonne de la langue cible. Pour faciliter notre travail, nous avons décidé de dresser une liste manuscrite des délais, des personnes impliquées et, progressivement, des tâches accomplies, de sorte que nous pouvions nous souvenir de chaque étape.

Le respect des délais est fondamental. Environ 5% seulement des 243 projets que nous avons gérés ont été livrés avec un retard maximum de 30 minutes par rapport aux délais prévus. Le seul cas où le retard a dépassé une heure, c'est encore pour KFT Chemieservice. Le projet avait commencé le 7 juin et devait être livré deux jours ouvrables plus tard, soit le 9 juin. Cependant, le fournisseur qui devait s'occuper de la traduction de l'allemand vers le turc ne répondait toujours pas à nos sollicitations à l'approche du délai, de sorte que nous avons été obligée d'engager rapidement un autre traducteur, en expliquant au client, heureusement compréhensif, la raison externe de ce

retard. Il est aussi arrivé qu'un traducteur ait besoin d'un délai supplémentaire. Exceptionnellement, si le type de projet et le client le permettaient, nous le lui avons accordé. Nous avons aussi donné une fois la possibilité de livrer la traduction en deux temps, de sorte que le réviseur ait le temps d'effectuer son travail.

Insérer le prix de chaque projet et valider les factures des fournisseurs ont également fait partie de nos tâches. Pour le premier point, XTRF calcule automatiquement le prix, en se fondant sur les tarifs prévus pour chaque client et chaque fournisseur, lorsqu'on insère le fichier d'analyse du projet SDL studio. Donc, dans la plupart des cas, cette opération se fait automatiquement. Cependant, il arrive que le chef de projet doive insérer manuellement un prix précédemment accordé avec le client, qui peut être un forfait minimum ou un tarif réduit. Pendant cette étape, il faut faire bien attention, puisque si on n'insère pas le prix correct, on risque de bouleverser la marge entière du projet. Ici aussi, nous avons recouru à une liste manuscrite afin de ne pas commettre d'erreurs principalement dues à la hâte. Quant aux factures, nous n'en avons pas fait beaucoup, puisqu'il s'agit d'une responsabilité importante pour une stagiaire. Ce que nous avons fait de temps en temps, c'est valider les factures des fournisseurs linguistiques. Lors de la réception d'une facture de la part d'un fournisseur, on doit comparer la facture reçue avec les données du projet enregistrées sur le système XTRF et vérifier si elle comporte bien tous les éléments requis : prix, numéro de projet, combinaison linguistique et date. Il faut ensuite les sélectionner sur le système, qui élabore une facture récapitulative des travaux réalisés. Celle-ci est ensuite sauvegardée dans notre base.

Dans ce qui précède, chaque tâche demande des compétences relationnelles. Il faut savoir communiquer et présenter tout problème éventuel à la fois avec fermeté et cordialité. Cela entre dans l'art des relations humaines, or les êtres humains ne sont pas prévisibles comme un délai, mais il faut quand même les gérer. Nos collègues ont joué ici un rôle primordial de support et la bonne ambiance du bureau a fait en sorte que nous avons pu gérer les différentes situations avec calme et assurance, une posture acquise au fil du temps. En outre, le fait que nous ayons été encouragée à contacter les fournisseurs par téléphone a

contribué à améliorer nos compétences communicatives et notre capacité de réagir aux questions. Nous avons presque toujours reçu des réponses cordiales à l'autre bout du fil et ce facteur a sûrement favorisé notre contrôle de la situation. Le plus intimidant dans ces contacts téléphoniques, c'est de communiquer dans des langues autres que ma langue maternelle : le français et l'anglais.

Compétences relationnelles et linguistiques sont ainsi étroitement liées, vu que les contacts avec les collègues ou les fournisseurs nous ont indubitablement permis d'améliorer nos compétences linguistiques dans les langues utilisées, tant à l'oral qu'à l'écrit. Notre choix de faire un stage dans un pays francophone s'est donc révélé judicieux : notre profil s'en est trouvé enrichi et nos compétences linguistiques renforcées. Mais le travail régulier que nous avons accompli en tant que réviseuse et les quelques rares traductions que nous avons réalisées y ont également contribué. Nous allons voir comment.

3.2. Réviseur stagiaire

Au cours des trois premiers semestres de master, nous n'avons pas souvent eu l'occasion de réviser des textes, même si la théorie a été abordée clairement. Toutefois, il est reconnu que la théorie et la pratique ne vont pas de pair. Nous avons donc enfin pu appliquer nos connaissances théoriques à la pratique de la révision dans le monde du travail, ce qui est justement un des objectifs du stage prévu dans le cursus du master en traduction et services linguistiques. Le client auquel 90% de nos révisions étaient destinées, c'est Jumbo. La démarche était régulière : réception de la traduction via un *package* de SDL Trados et correction d'erreurs éventuelles, surtout au niveau de la ponctuation et de l'orthographe. Comme il s'agissait toujours de traduction de l'allemand en italien, nous n'avions pas les compétences nécessaires pour comprendre le texte source et apporter des modifications au niveau lexical. Pourtant il arrivait de temps à autre que certaines phrases en italien n'avaient pas beaucoup de sens, c'est pourquoi nous nous servions de Google pour des recherches par images ou de dictionnaires allemand-italien voire allemand-anglais/anglais-italien, lorsqu'un terme n'était pas facile à comprendre.

Cependant nous pouvions contacter la traductrice habituelle de ces projets, laquelle se montrait toujours très disponible et prête à donner des élucidations où à reformuler certaines parties, si le texte n'était pas fluide. En effet, comme les documents sources étaient des fiches techniques informatives sur les produits du supermarché, sur l'assortiment, ou des communications internes, le style était mécanique et peu élégant, ce qui se retrouvait dans la traduction. Étant donné que le client envoyait d'habitude plusieurs projets par jour, la traductrice essayait probablement de traduire de façon aussi correcte que possible cet afflux de textes, mais sans trop se préoccuper du style. Donc l'italien était souvent peu naturel. De ce point de vue nous nous efforcions d'améliorer le style pour livrer un texte non seulement juste au niveau terminologique et fonctionnel, mais aussi fluide au niveau du style. Forcément, nos compétences ont ainsi évolué, sans jamais dénaturer le texte ou le récrire, mais en gardant toujours à la fois notre humilité et une attitude proactive. Nous avons aussi analysé le fonctionnement de SDL Trados par rapport à la révision dans le deuxième chapitre et cela nous a évidemment apporté une valeur ajoutée par rapport aux compétences informatiques. De plus, même si nous étions notre propre chef de projet, le respect des délais avait également le même poids et nous devions toujours faire face à la situation où nous ne devions pas seulement nous occuper de la révision, mais aussi de la gestion parallèle d'autres tâches. Nos compétences de gestion de projet s'en sont donc trouvées renforcées d'autant plus que la pratique de la révision nous a permis de mieux comprendre les enjeux de cette étape importante et donc la position du réviseur dans les négociations avec le chef de projet.

3.3. Traducteur stagiaire

La différence principale entre nos tâches en tant que réviseuse et en tant que traductrice réside dans les paires de langues. Comme Tradas S.A. respecte les règles du jeu, nous avons révisé dans notre langue maternelle – certes, sans maîtriser la langue source (l'allemand) mais avec la collaboration de la traductrice – tandis que nous avons traduit du français et de l'anglais vers l'italien. Comme pour la révision, les outils informatiques et nos capacités de gestion du temps et du stress ont été sollicités pour la

traduction. Nous avons réalisé trois projets de traduction différents :

- Deux projets du français vers l'italien
- Un projet de l'anglais vers l'italien

Pour réaliser ces projets, nous avons eu l'occasion d'appliquer les connaissances théoriques et pratiques acquises aux cours de master et décrites dans le deuxième chapitre. La première étape a toujours consisté à analyser les facteurs intratextuels et extratextuels, en tenant compte du *translation brief*. En outre, les recherches documentaires sur les matériaux de référence et/ou sur Internet ont été déterminantes pour la qualité de nos travaux, qui ont naturellement été révisés et soumis à la vérification finale. Nous avons toujours utilisé SDL Trados et les mémoires de traduction stockées dans les bases de données.

Dans le cas du français, Jumbo a été le premier client. Le projet comprenait deux fichiers au format Word pour un total de 486 mots : le premier était une lettre d'un client très satisfait du service qui voulait en faire part à Jumbo et le deuxième l'interview d'un employé de Jumbo, probablement destinée au magazine du supermarché pour faire connaître ses employés. En tout cas, nous avons essayé de maintenir la fonction et le style des deux textes : fonction expressive dans la lettre, rédigée dans un style élégant et une fonction informative ou référentielle et un style plus convivial dans l'interview.

Un des obstacles les plus insidieux que nous ayons rencontré, c'est la traduction de la collocation française « flair commercial » dans la phrase suivante extraite de la lettre d'éloge :

« Sens du service à la clientèle, disponibilité, gentillesse et flair commercial, vraiment nous avons été très satisfaits de son grand professionnalisme, le tout avec beaucoup de sympathie. »

Manifestement, l'auteur de la lettre a voulu souligner les qualités d'un employé de supermarché qui ont suscité ce sentiment de satisfaction. En italien, cette collocation

n'existe pas et une traduction littérale aurait été la pire solution, puisqu'il existe « fiuto » (traduction littérale de « flair »), mais accompagné habituellement par « affari », donc « fiuto per gli affari », lorsqu'on parle d'une personne particulièrement douée en affaires. Toutefois, c'est différent ici et « fiuto commerciale » aurait dénaturé le sens de la phrase source. C'est pour cette raison que nous avons finalement opté pour « dote per le vendite », qui littéralement signifie « doué pour les ventes ».

Pour la deuxième traduction du français vers l'italien, le projet était légèrement différent. Le client, Koelliker, une société qui propose des gammes complètes de machines pour la finition du papier imprimé, avait demandé la traduction de trois petits fichiers au format html pour un total de 301 mots. Ces fichiers présentaient des *templates* destinés à être utilisés pour envoyer des e-mails informatifs à des clients et aucun matériau de référence n'avait été fourni par le client. Pour cette raison, le contexte n'était pas facilement compréhensible et nous avons rencontré deux obstacles mineurs dans ces textes :

- Dans chaque fichier, le pronom sujet utilisé était « vous ». En italien, le vouvoiement français trouve son correspondant dans le pronom sujet de la troisième personne du singulier « lei ». Toutefois, le « vous » français peut également traduire le pronom sujet de la deuxième personne du pluriel italien « voi ». Il fallait donc savoir à qui s'adressait l'e-mail, s'il s'agissait du singulier ou du pluriel. Cependant, comme dans le texte on remercie le destinataire d'un appel téléphonique et comme il s'agit de la confirmation d'un rendez-vous, nous avons conclu que le message s'adressait très probablement à une seule personne.

\$(anrede)
Nous vous remercions pour la conversation téléphonique d'aujourd'hui.
C'est avec plaisir que nous vous invitons à notre exposition dans nos bureaux à Préverenges le mardi 24 et mercredi 25 mai 2016 de 9h00 à 17h00.
Veuillez SVP vous inscrire sur www.koelliker.ch/events ou encore appeler à notre centrale au 043 2 333 666, pour que notre Accountmanager Flamur Isufi puisse se réserver du temps pour vous.
Avec nos meilleures salutations
\$(tavoname) \$(tanachname)
KOELLIKER
PAPERMANAGEMENT
KOELLIKER Büroautomation AG
Hertistrasse 29
Postfach
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 (0)43 2 333 666
Fax +41 (0)43 2 333 667
www.koelliker.ch
www.buerostuhl-shop.ch
www.aktivenvernichter-shredder.ch
\$(subject: KP_PREAVERENGES_Einladung_8APRIL16_ePDF)
\$(attachment: PlanLeTresi61028Preverenges.pdf)

Figure 4: Exemple de fichier

- Un autre défi rencontré pour cette traduction, c'est que nous avons remarqué un défaut dans le texte. En effet, chacun des fichiers parle de « notre Accountmanager Flamur Isufi » chargé d'accompagner la personne invitée. Toutefois, dans le texte de confirmation, « Accountmanager » a été remplacé par « Monsieur » :

« Dans un entretien personnel, notre Monsieur Flamur Isufi serait ravi de vous informer sur nos produits et les solutions que nous proposons. »

Or, « notre Monsieur... » est pour le moins étrange en français et vu la récurrence de « notre Accountmanager... », nous avons considéré qu'il s'agissait d'une erreur. Nous nous sommes donc permis de remplacer « Monsieur » par « Accountmanager » et de laisser un commentaire au client pour le prévenir et nous décharger de toute responsabilité.

Quant au projet de traduction de l'anglais vers l'italien, il s'agissait d'une demande de Lexus, le géant des voitures de luxe. Il y avait 648 mots pour un total de 4 fichiers au format Word. Trois fichiers concernaient le « Lexus Short Film Festival », où un texte présentait ce festival sponsorisé par la société et les deux autres comportaient des dialogues avec codage temporel destinés au sous-titrage de bandes-annonces. Le quatrième document concernait la description d'une nouvelle voiture hybride de ce constructeur automobile.

- Dans le cas des textes sur le festival, le défi le plus important a été de rendre en peu de caractères, le style familier des dialogues, donc le caractère naturel des conversations. Heureusement, d'une part, nous avons accès aux bandes-annonces et aux sites de référence, ainsi qu'au codage temporel pour les sous-titres, et, d'autre part, les cours de traduction multimédia que nous avons suivis pendant notre master nous avaient préparée à résumer un message verbal dans un message écrit.

- Par rapport au document plus technique de présentation d'une nouvelle voiture, ce qui nous a fortement aidée, c'est la mémoire de traduction : 80% des termes s'y trouvaient et la structure des autres phrases était simple.

Sur la base de ces exemples et de notre brève activité de traduction, nous pouvons donc conclure que parallèlement à nos tâches principales de gestion et de révision, nous avons pu participer au processus de traduction et mettre nos compétences à l'épreuve, ce qui nous a permis de les améliorer, même si cette pratique a été nettement minoritaire au cours du stage. Comme pour la révision, il est important qu'un chef de projet de traduction connaisse les enjeux de la traduction pour l'avoir pratiquée. Il peut ainsi se rendre compte du travail qui se cache derrière chaque étape du cycle de vie d'un projet.

Conclusion

Cette première expérience sur le marché de la traduction d'aujourd'hui, encadrée par l'équipe de Tradas S.A., s'est révélée très enrichissante. Nous avons eu l'occasion de mettre en œuvre nos compétences acquises en tant qu'étudiante, de les tester et de les développer pour assurer la transition du monde universitaire au monde du travail. Pour chaque tâche accomplie, nous nous sommes retrouvée face à plusieurs responsabilités en ce qui concerne la gestion de projets, la traduction et la révision, ce qui nous a fait prendre conscience de l'utilité de notre cursus de Traduction et Services Linguistiques.

Ainsi, Tradas S.A. a été un 'gymnase' où nous avons mis en pratique la plupart des enseignements reçus et où nous avons appris de nouvelles leçons. La bonne ambiance qui règne dans cette agence et l'encadrement sérieux mais toujours cordial de l'équipe ont certainement favorisé notre développement tant au niveau professionnel que personnel. Il semble en effet que le stage nous ait bien préparée à entrer sur le marché du travail. En tout cas, nous nous sentons plus confiante et plus compétente pour faire nos premiers pas dans cette nouvelle étape de notre vie, d'autant plus que, à l'issue du stage, le directeur de l'agence, Mr. Jean Michel, nous a proposé un contrat de travail à durée déterminée pour remplacer une collègue chef de projet pendant son congé de maternité. Nous avons naturellement accepté avec enthousiasme bien que nous hésitions toujours entre un parcours de chef de projet ou de traducteur voire de réviseur.

Malgré notre manque d'expérience en traduction 'réelle', nous aimerions consolider nos compétences dans ce secteur, ce qui n'a malheureusement pas été possible lors du stage où la gestion de projet et la révision ont dominé largement. En effet, ce contact avec une telle diversité de langues a nourri notre enthousiasme pour le métier de traducteur et nous comptons explorer la possibilité de concilier la gestion de projet et une activité parallèle en tant que traductrice *freelance*. En attendant, nous restons ouverte à de nouveaux défis, forte de cette expérience et prête à rechercher une efficacité croissante. Cette nouvelle expérience de chef de projet non-stagiaire au sein d'une équipe accueillante, solidaire et dynamique sera de courte durée mais elle nous aidera sans doute à orienter la suite de

notre parcours.

Nous ne pouvons que nous réjouir d'avoir réalisé notre stage dans des conditions de travail optimales, dans une agence soucieuse du respect des règles déontologiques, que ce soit pour encadrer un stagiaire en lui donnant des tâches de traduction et de révision correspondant à son profil ou pour honorer ses contrats en assurant la qualité du service dans le respect de la norme dont le label lui a été attribué. Nous sommes reconnaissante à toute l'équipe de nous avoir fait confiance et de nous avoir ainsi donné l'occasion de participer activement aux mécanismes des projets de traduction. Même si nous aurions préféré un stage de traduction plutôt que de gestion de projets, nous ne pouvons que nous féliciter d'avoir progressé dans notre formation de traducteur/réviseur et d'avoir été initiée au métier de chef de projet.

Au fond, ce rapport de stage est lui-même un projet de traduction. Nous avons dû le gérer, le 'traduire' pour exprimer notre pensée en français, le faire réviser par un locuteur natif et le livrer à temps. Il fait ainsi le lien entre notre parcours de formation et notre entrée dans la vie professionnelle puisqu'il peut être considéré comme une première tentative de collaboration entre ces deux secteurs interconnectés dans notre profil professionnel.

Références Bibliographiques

- Barrachina, S. (2009). *Statistical approaches to computer-assisted translation*. Castellón: Universitat Jaume I. Retrieved from <http://aclweb.org/anthology/J/J09/J09-1002.pdf>
- Bowker, L. & Fisher D. (2010). Computer-aided translation. In Y.Gambier, L. Van Doorslaer, *Handbook of translation studies (volume 1)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 60-66
- Cancio, C. (2007). *La qualité fait vendre. Mais comment vendre la qualité?*. Traduire – Revue française de la traduction, 14-20
- Castells, M. (1996). *The rise of the network society*. Oxford: Blackwell
- Cortelazzo, M. (1994). *Lingue speciali: la dimensione verticale*. Padova: Unipress
- Cronin, M. (2010). Globalization and translation. In Y.Gambier, L. Van Doorslaer, *Handbook of translation studies (volume 1)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 134-141
- Folaron, D. (2010). Networking and volunteer translators. In Y.Gambier, L. Van Doorslaer, *Handbook of translation studies (volume 1)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 429-437
- Folaron, D. (2010). Translation tools. In Y.Gambier, L. Van Doorslaer, *Handbook of translation studies (volume 1)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 446-451

- Giddens, A. (1990). *The consequence of modernity*. Standford, Calif.: Standford University Press
- Gil, J. et Pym, A. (2006). *Technology and translation (a pedagogical overview)*. Tarragona: Universitat Rovira I Virgili.
- Gouadec, D. (2002). *Profession: traducteur*. Paris : La Maison du dictionnaire
- Gouadec, D. (2005). *Assurance de qualité et contrôles de qualité*. Retrieved from <[http ://www.qualitrad.net/volume_1/121_assurance_qualite.htm](http://www.qualitrad.net/volume_1/121_assurance_qualite.htm)>
- Gouadec, D. (2010). Quality in translation. In Y.Gambier, L. Van Doorslaer, *Handbook of translation studies (volume 1)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 270-276
- Horguelin, P. & Brunette, L. (1998). *Pratique de la révision*. Québec: Linguattech
- Matis, N. (2010). *Comment gérer vos projets de traduction*. Louvain : Edi.pro.
- Morin-Hernandez, K. (2009). *La révision comme clé de la gestion de la qualité des traductions en contexte professionnel*. (Doctoral dissertation). Retrieved from <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-0038326>
- Mossop, B. (2001). *Revising and editing for translators*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Munday, J. (2001). *Introducing translation studies: theories and applications*. New York: Routledge.

- Nord, C. (1991). *Text analysis in translation. Theory, methodology, and didactic application of a model for translation-oriented text analysis*. Amsterdam, New York: Rodopi
- Osimo, B. (2004). *Manuale del traduttore*. Milano: Hoepli
- Owens, R. (1996). *The translator's handbook*. New York: Routledge.
- Pelliser, E. (2007). *La qualité en perspective*. Traduire – Revue française de la traduction, 5-13.
- Phister, B. (2011). *L'informatique, une aide pour le traducteur*. Traduire – Revue, 30-37
- PMI. (1996). *A guide to the project management body of knowledge*. Retrieved from <http://www2.fiit.stuba.sk/~bielik/courses/msi-slov/reporty/pmbok.pdf>
- Robert, A.M. (2011) *Informatique dématérialisée et logiciels-services : virtualisation de l'environnement de travail du traducteur*. Traduire – Revue française de la traduction, 14-19.
- Scarpa, F. (2001). *La traduzione specializzata*. Milano: Hoepli

Références Sitographiques

Matis, N. (2009-2016). Translation project management [site web]

<<http://www.translation-project-management.com/>>

SDL Plc (2000-2016). SDL [site web] <<http://www.sdl.com/>>

XTRF Mangement Systems [site web] <<https://www.xtrf.eu/>>

Annexe 1 – Certificat de stage



Tradas S.A

CERTIFIES that

Margherita Masotti, graduate in *Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos* at the Universidade do Porto, followed a traineeship for university graduates in our organisation, funded by the Erasmus+ Programme and managed by the Universidade do Porto.

The duration of the traineeship was of 2 months and a half, from 18/04/2016 to 29/06/2016.

During that time the trainee was assigned the following tasks:

- Project management (quote creation, contact with providers, quality control procedures, use of CAT-tools, lay-out quality check, administrative tasks related to project management, appropriate selection of the translators, etc.)
- Small amount of translations from French, Portuguese and English into Italian (when possible, depending on the projects)
- Revisions (with comparison with the source text) of translations into Italian
- Proofreading (without comparing with the source text) in French, Portuguese and English
- Terminology mining, text alignments (with CAT-tools)
- Working in a team
- Full-time back-up of a resident Account Manager

For and on behalf of the Tradas team

GAUTHIER SERKIJN

OPERATION MANAGER

29-06-2016 BRUSSELS



Erasmus+

Annexe 2 – Grille d'évaluation de stage



Grilles d'évaluation du stage

Ces grilles sont à remplir respectivement par le maître de stage et par l'étudiant, dans le but de

- servir de support à un entretien d'évaluation entre le maître de stage et le stagiaire visant à échanger sur les acquis du stage et surtout sur les domaines dans lesquels il y a matière à progresser,
- servir de support à l'évaluation du stage par le responsable académique.

Grille d'évaluation du maître de stage

Pour chaque critère, le maître de stage juge le stagiaire par rapport aux compétences attendues d'un traducteur / Account Manager dans son entreprise, sur base d'une échelle de 1 à 5 :

- 1 = Insuffisante : performance ne répondant pas aux attentes de l'entreprise et/ou des objectifs
 2 = Acceptable : performance répondant de manière minimale ou partielle aux attentes/objectifs
 3 = Bon : performance dans la norme, répondant correctement aux attentes
 4 = Très bon : performance supérieure à celle attendue d'un stagiaire
 5 = Excellent : performance largement au-delà des attentes et très rarement observée
 ? = Non pertinent : ce critère ne fait pas partie des attentes de l'entreprise

1. Compétences relationnelles et managériales

Compétences	Cote	Commentaires et suggestions
Compréhension du contexte et des enjeux de l'entreprise	4	J'ai beaucoup apprécié ta disponibilité, ta prise d'initiatives et ta bonne humeur au sein de l'équipe. C'était un vrai plaisir de t'avoir parmi nous.
S'adapter aux règles et aux directives	4	
Organiser, planifier son travail	4	
Autonomie/Prise d'initiative : agir avec un minimum de directives	5	
Travailler en équipe : s'intégrer, écouter, participer	5	
Exprimer clairement ses idées, communiquer oralement (en interne mais aussi avec les traducteurs, réviseurs...)	4	

2. Compétences techniques mises en œuvre durant le stage

Compétences	Cote	Commentaires et suggestions
Maîtrise de l'outil de gestion (CRM)	4	Tu m'a étonné sur bien des points, en particulier au niveau de tes compétences linguistiques, en adoptant toujours le ton et les propos adéquats, ainsi que de ta maîtrise presque immédiate des
Maîtrise des outils de traduction (OAT, dictionnaires...)	4	
Connaissance de la base de traducteurs (choix adéquat)	5	
Gestion d'un projet de A à Z	4	
Qualité des traductions (le cas échéant)	4	

Annexe 3 – Grille d'évaluation de stage (p.2)



Assimilation des consignes	5	outils (pourtant complexes) de notre entreprise. Du jamais vu !
Connaissances linguistiques (orales et écrites)	5	
Compétences en informatique	4	

3. Évaluation globale

Motivation et bilan	Cote	Commentaires et suggestions
Contribution au développement de l'entreprise	5	Toujours serviable et souriante, tu nous as vraiment été d'une aide précieuse. Merci !
Motivation du stagiaire	5	
Note finale	19/20	

4. Quels sont les points forts/faibles du stagiaire ? Quels conseils donner au stagiaire ?

Margherita est parvenue à assimiler en un temps record les outils de gestion et de traduction (pourtant complexes). Elle a très rapidement fait preuve d'une initiative bien placée et a pu gérer de nombreux projets comme n'importe quel Account Manager.


Les quelques traductions effectuées étaient, certes perfectibles, mais de bonne qualité.

Sa bonne humeur et sa gentillesse ont également contribué à la bonne ambiance au sein de l'équipe.

Si je devais donner un seul conseil à Margherita, c'est peut-être de s'assurer que les consignes données aux traducteurs (ou autres fournisseurs) ont bien été suivies. Tous n'ont pas le même sens du professionnalisme et ne font pas toujours ce qu'il leur a été demandé. Si l'on s'en rend compte à temps, on évite bien des soucis et pertes de temps.

Sinon, Margherita, garde ta bonne humeur, ta soif de connaissance et ton dynamisme, ils te porteront très loin.

Date et signature du maître de stage

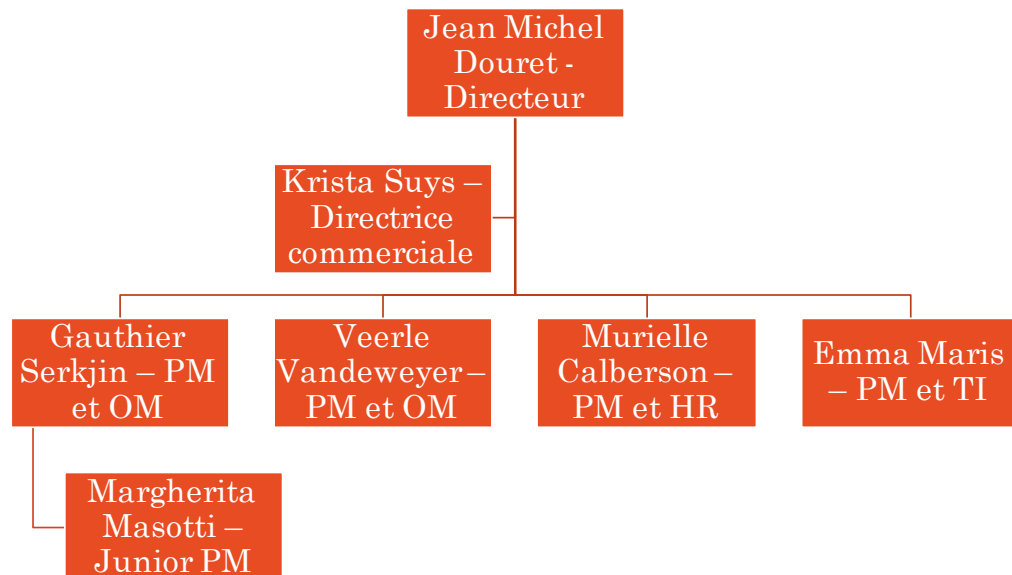

29/06/2016

Annexe 4 - Extraits du journal de bord

391805	13/06/2016	15/06/2016 18h	Gestion	XTRF	KFT	traduction	EN>RU	675 mots	fichier word	texte informatif sur les "s pellets" (propriétés, mod d'usage)
391806	13/06/2016	16/06/2016 11h	Gestion	XTRF/STUDIO	Elia	traduction + révision	NL>FR	1453 mots	fichier word	déscription DE BARÈME D'Analyse réseau nationale
391807	13/06/2016	15/06/2016 18h	Gestion	XTRF	KFT	traduction	DE>JA/ZH-S	263 mots (ja) 590 mots (zh)	2fichier word	chimie (liste composants chimiques)
391815	14/06/2016	22/06/2016 10h	Gestion	XTRF/STUDIO	Kinepolis	traduction + révision	NL>FR	235 mots	fichier word	recherche employé
391816	14/06/2016	16/06/2016 17h	Gestion	XTRF/STUDIO	SPMT Arista	traduction + révision	FR>NL	1249 mots	fichier word	texte descriptif sur les médicaments de gestion des fournisseurs de soins du spmt-arista - domaine productrice de vaccins/sa
391820	14/06/2016	16/06/2016 14h	Gestion + Révision	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	659 mots 659 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)
391821	14/06/2016	16/06/2016 12h	Gestion + Révision	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	775 mots 775 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)
391822	14/06/2016	16/06/2016 12h	Gestion + Révision	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	1135 mots 1135 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)
391835	15/06/2016	16/06/2016 18h	Gestion	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>FR	357 mots	2fichiers word	réponse à une déclaration de dommage et texte de déclaration d'un dédommagement
391827	15/06/2016	16/06/2016 18h	Gestion	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>FR	335 mots	fichier word	lettre de réponse à un client pour remplacer un produit
391829	15/06/2016	20/06/2016 12h	Gestion + Révision	XTRF/STUDIO	Jumbo	traduction + révision	DE>IT	714 mots	fichier word	communication interne sur la publicité
391830	15/06/2016	15/06/2016 18h	Gestion	XTRF/STUDIO	Aon France	traduction + révision	FR>EN	288 mots	fichier word	texte présentatif de la politique de rémunération chez Bondi

Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	663 mots 663 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)	9/06/2016 10:24 08/06/2016 11:45 revision	
Jumbo	traduction + révision	DE>FR	204 mots	fichier word	texte mail sur incident d'un client cause	08/06/2016 09:27	
Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	1707 mots 1707 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)	9/06/2016 10:30 08/06/2016 17:16 revision	
Schaerbeek (administration communale)	traduction + révision	FR>NL	994 mots	3fichiers word	textes informatifs sur: une festivité, plan solidaire, bilan de l'année 2015 pour le	09/06/2016 13:33	
N.V.A.	traduction + révision	DE>NL	5086 mots	fichier pdf (converti en word)	Brochure publicitaire sur des produits naturels (à manger/boire)	14/06/2016 18:08 en retard	Difficulté dans la recherche d'un traducteur de>nl. Comme on ne trouvait personne, on a reporté le délai au début de la semaine (donc après le week-end)
Jumbo	traduction + révision	DE>FR/IT	1498 mots 1498 mots	fichier excel	supermarché (note informative hebdomadaire sur les produits)	09/06/2016 11:32 09/06/2016 11:13 revision	
Jumbo	traduction + révision	DE>EN	502 mots	fichier word	texte mail pour un client pour le changement d'une batterie	09/06/2016 09:53	
Jumbo	traduction + révision	DE>EN	398 mots	fichier word	texte mail informatif à propos du pourcentage de certaines concentrations	09/06/2016 10:40	
Jumbo	traduction + révision	DE>FR	199 mots	fichier word	texte mail sur incident d'un client cause	08/06/2016 17:30	
KFT	traduction + révision	DE>LT	859 mots	fichier word	chimie (liste composants chimiques)	10/06/2016 14:55	
Jumbo	traduction + révision	DE>FR	1317 mots	fichier word	dispositions techniques pour utiliser les caisses	10/06/2016 15:08	On a dû changer le jour de délai, parce que la traductrice habituelle avait de problèmes et la reviseuse habituelle ne pouvait pas s'en charger

Annexe 5 – Organigramme de l’entreprise



Annexe 6 – Cycle de vie du projet en tant que *Junior Project Manager*

